



TESIS - KS142501

PENGARUH DIMENSI KEPERCAYAAN TERHADAP ADOPSI LAYANAN E-GOVERNMENT

AGUNG PURWANTO
5112202019

DOSEN PEMBIMBING:
TONY DWI SUSANTO, S.T., M.T., Ph.D.

PROGRAM MAGISTER
BIDANG KEAHLIAN SISTEM INFORMASI
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
SURABAYA
2017

LEMBAR PENGESAHAN

TESIS

Tesis disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Magister Komputer (M.Kom)
di
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

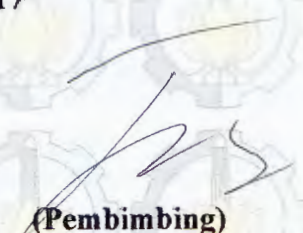
oleh :

Agung Purwanto
NRP. 5112202019


Tanggal Ujian : 12 Juli 2017
Periode Wisuda : September 2017

Disetujui Oleh :

Tony Dwi Susanto, S.T., M.T., Ph.D.
NIP 197512112008121001


(Pembimbing)

Dr. Apol Pribadi S., S.T., M.T.
NIP. 197002252009121001


(Penguji I)

Dr. Ir. Aris Tjahyanto, M.Kom.
NIP. 196503101991021001


(Penguji II)

Dekan Fakultas Teknologi Informasi


Dr. Agus Zainal Arifin, S.Kom., M.Kom.
NIP. 196404051990021001

PENGARUH DIMENSI KEPERCAYAAN TERHADAP ADOPSI LAYANAN E-GOVERNMENT

Nama mahasiswa : Agung Purwanto
NRP : 5112202019
Pembimbing : Tony Dwi Susanto, S.T., M.T., Ph.D.

ABSTRAK

Dalam instansi pemerintah kecenderungan pemakaian teknologi digital tidak dapat dihindari lagi, konsep *Digital Government* atau yang lebih dikenal dengan istilah *e-Government*. Meskipun teknologi *e-Government* berkembang secara pesat, pada kenyataannya penggunaan *e-Government* masih rendah. Salah satu faktor yang mempengaruhi rendahnya penggunaan *e-Government* adalah kurangnya kepercayaan, pada penelitian sebelumnya telah ditunjukkan bahwa kepercayaan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kesuksesan dari adopsi *e-Government*. Penelitian ini bertujuan mengetahui dimensi kepercayaan pada *e-Government* dan hubungannya dengan niat menggunakan *e-Government*, pada penelitian ini juga memvalidasi 8 dimensi kepercayaan pada *e-Government* berdasarkan data empiris dan menyajikan hubungan 8 dimensi kepercayaan pada *e-Government* itu dengan niat menggunakan *e-Government*. Hingga saat ini masih belum ada penelitian yang memvalidasi 8 dimensi *trust in e-Government* dan hubungannya dengan niat menggunakan *e-Government* melalui mediasi *trust in e-Government*

Penelitian ini membuktikan pengaruh 8 dimensi kepercayaan pada *e-Government*(*trust in e-Government*) yaitu Kepercayaan pada data yang tersimpan(*Trust in Stored Data*), Kepercayaan pada pelayanan(*Trust in Service*), Kepercayaan pada kualitas informasi(*Trust in Information*), Kepercayaan pada sistem teknologi informasi *e-Government*(*Trust in System*), Kepercayaan pada sistem transaksi(*Trust in Transaction*), Kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan *e-Government*(*Trust in Government Organization*), Kepercayaan pada institusi pendukung layanan *e-Government*(*Institution – based Trust*), Kepercayaan pada teknologi(*Trust in Technology*) terhadap kepercayaan pada *e-Government*. Sampel penelitian ini diambil secara umum dalam wilayah negara republik Indonesia yang telah menerapkan layanan *e-Government*. Dengan mengetahui pengaruh dimensi *trust in e-Government* dan hubungannya dengan keinginan untuk menggunakan *e-Government*, akan bermanfaat bagi instansi pemerintah dalam pengambilan keputusan pengembangan layanan *e-Government* di masa yang akan datang

Hasil Penelitian memberikan kontribusi berupa model berdasarkan pada 8 dimensi *trust in e-Government* dan hubungannya dengan keinginan untuk menggunakan *e-Government* melalui mediasi *trust in e-Government*.

Kata kunci: Trust, Dimensi Trust, 8 Dimensi Trust in e-Government, Intention to use e-Government.

THE IMPACT OF DIMENSION OF TRUST TO E-GOVERNMENT SERVICES ADOPTION

By : Agung Purwanto
Student Identity Number : 5112202019
Supervisor : Tony Dwi Susanto,S.T.,M.T., Ph.D.

ABSTRACT

In government agencies the tendency of digital technology is inevitable, the concept of Digital Government or better known as e-Government. Although e-Government technology is growing rapidly, In fact the use of e-Government is still low. One of the factors that influence the low use of e-Government is the lack of trust, in previous research it has been shown that trust is one of the factors affecting the success of e-Government adoption. This study aims to determine the dimensions of trust in e-Government and its relationship with the intention of using e-Government, In this study also validates 8 dimensions of trust in e-Government based on empirical data, and presents the 8-dimensional relationship of trust in e-Government with the intention of using e-Government. Until now there is still no research validating the 8 dimensions of trust in e-Government and its relationship with the intention of using e-Government through mediation trust in e-Government.

This study proves the influence of 8 dimensions of trust in e-Government that is trust in stored data, trust in Services, trust in information, trust in system, trust in transaction, trust in Government organization, institution – based trust, trust in technology to trust in e-government. The sample of this study is taken generally within the territory of the republic of Indonesia which has implemented e-Government service. By knowing the effect of the trust in e-Government dimension and its relation to the desire to use e-Government, it will be useful for government agencies in deciding the development of e-Government services in the future.

The results of the study contributed the model to the eight dimensions of trust in e-Government And its relation to intention to use e-Government through mediation trust in e-Government.

Keyword: Trust, Dimension of Trust, 8 Dimension of Trust in e-Goverment, Intention to use e-Goverment.

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Kontribusi Keilmuan dan Keterbaruan Penelitian.....	6
1.6. Batasan Penelitian	6
1.7. Sistematika Penulisan	6
BAB 2 DASAR TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1. Dasar Teori	7
2.1.1 Kepercayaan.....	7
2.1.2 Dimensi Kepercayaan.....	8
2.1.3 Kepercayaan Pada e-Government(Trust in e-Government)	8
2.1.4 Dimensi Kepercayaan Pada e-Government	9
2.1.5. <i>e-Government</i>	14
2.1.6. <i>Struktural Equational Modeling (SEM)</i>	16
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu	16
2.2.1. Penelitian Terkait	17

2.2.2. Kontribusi Penelitian	18
BAB 3 MODEL KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	23
3.1. Model Konseptual	23
3.2. Hipotesis.....	27
3.3. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	31
3.4. Definisi Operasional	32
3.5. Pengembangan Instrumen Penelitian.....	35
BAB 4 METODOLOGI PENELITIAN.....	43
4.1. Identifikasi Masalah	44
4.2. Studi Literatur.....	44
4.3. Perumusan Masalah.....	44
4.4. Penentuan Tujuan, Manfaat, Kontribusi, Keterbaruan(Novelty), dan Batasan Penelitian	44
4.5. Model Konseptual	45
4.6. Pembuatan Kuisioner Berdasarkan Wawancara & Studi Literatur	45
4.6.1. Penarikan Sampel Peneitian.....	45
4.6.2. Wawancara.....	46
4.6.3. Kuisioner.....	47
4.7. Pengujian Validitas & Realibilitas Kuisioner	47
4.8. Pengumpulan Data	47
4.9. Validasi Model.....	48
4.10. Analisis Hasil	50
4.11. Kesimpulan dan Saran	50
4.12. Rencana Kegiatan Penelitian	50
BAB 5 ANALISIS HASIL PENELITIAN.....	63
5.1 Deskripsi Umum Karakteristik Responden.....	63

5.2 Pengolahan Hasil Survey.....	67
5.2.1 Pengolahan Hasil Survey.....	67
5.2.2 Deskripsi Variabel Kepercayaan Pada Data Yang Terimpan.....	69
5.2.3 Deskripsi Variabel Kepercayaan Pada Kualitas Informasi.....	70
5.2.4 Deskripsi Variabel Kepercayaan Pada Pelayanan	71
5.2.5 Deskripsi Variabel Kepercayaan Pada Sistem Teknologi Informasi e- Government.....	72
5.2.6 Deskripsi Variabel Kepercayaan Pada Sistem Transaksi.....	73
5.2.7 Deskripsi Variabel Kepercayaan Pada Instansi Pemerintah Penyedia Layanan e-government.....	74
5.2.8 Deskripsi Variabel Kepercayaan Pada Instansi Pendukung Layanan e- government.....	75
5.2.9 Deskripsi Variabel Kepercayaan Pada Teknologi.....	76
5.2.10 Deskripsi Variabel Kepercayaan Pada e-government.....	77
5.2.11 Deskripsi Variabel Niat Untuk Menggunakan e-government.....	78
DAFTAR PUSTAKA	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tiga wilayah e-Government (Curtin,2007)	15
Gambar 3.1. Inner Model Penelitian.....	32
Gambar 4.1 Diagram Alir Penelitian.....	43

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Pengelompokan United Nations EGDl.	2
Tabel 2.1 Dimensi <i>Kepercayaan pada e-Government</i> (Papadopoulo dkk. 2010)	10
Tabel 2.1 Dimensi <i>Kepercayaan pada e-Government</i> (Papadopoulo dkk., 2010) (lanjutan).....	11
Tabel 2.2. Penelitian Terkait	17
Tabel 2.2. Penelitian Terkait (lanjutan).....	18
Tabel 4.1. Definisi Variabel Penelitian	23
Tabel 4.1. Definisi Variabel Penelitian (Lanjutan)	24
Tabel 4.1. Definisi Variabel Penelitian(Lanjutan).....	25
Tabel 4.2. Definisi Operasional Variabel Latent Penelitian.....	32
Tabel 4.1. Definisi Operasional Variabel Latent Penelitian (Lanjutan)	33
Tabel 4.1. Definisi Operasional Variabel Latent Penelitian (Lanjutan)	34
Tabel 4.1. Definisi Operasional Variabel Latent Penelitian(Lanjutan)	35
Tabel 4.3 Pertanyaan Indikator Pada Masing-Masing Variabel	36
Tabel 4.2 Pertanyaan Indikator Tiap Variabel (Lanjutan)	37
Tabel 4.2 Pertanyaan Indikator Tiap Variabel (Lanjutan)	38
Tabel 4.2 Pertanyaan Indikator Tiap Variabel (Lanjutan)	39
Tabel 4.2 Pertanyaan Indikator Tiap Variabel (Lanjutan)	40
Tabel 4.2 Pertanyaan Indikator Tiap Variabel (Lanjutan)	41
Tabel 4.2 Pertanyaan Indikator Tiap Variabel (Lanjutan)	42
Tabel 4.2 Pilihan Jawaban Pada Kuisoner	42
Tabel 3.1. Jadwal Penelitian.....	51

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penggunaan informasi, teknologi dan komunikasi(ITK) telah berkembang luas, dimana tidak terbatas pada bidang-bidang industri dan perdagangan saja, namun juga bidang-bidang lainnya seperti bidang pertahanan, keamanan, pendidikan, sosial, tenaga kerja, pemerintahan, pelayanan publik dan sebagainya. Untuk organisasi pemerintahan kecenderungan pemakaian teknologi digital tidak dapat dihindari lagi, konsep *Digital Goverment* atau yang lebih dikenal dengan istilah *e-Government* harus dipersiapkan secara matang, terintegrasi antara sistem dan kebijakan birokrasi, karena dengan keselarasan dua hal tersebut diharapkan dapat mempercepat mengalirnya informasi, layanan dan transaksi antara pemerintah ke masyarakat(G2C), pemerintah dengan pelaku bisnis(G2B), dan pemerintah dengan pemerintah itu sendiri(G2G). Beberapa hal yang disebutkan diatas didasari oleh definisi *e-Goverment* menurut Bank Dunia(*The World Bank Group, 2001*) : “*e-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, business, and other arms of government*”. Dalam literatur lainnya disebutkan bahwa tujuan dari *e-Government* adalah menyediakan pengelolaan informasi pemerintahan yang efisien kepada segenap warga negara, pemberian layanan kepada masyarakat yang lebih baik, serta memberdayakan masyarakat melalui akses informasi dan partisipasi dalam pengambilan keputusan publik (Curtin, 2006). Dari dua definisi diatas dapat disimpulkan bahwa konsep transformasi atau perubahan merupakan hal utama yang harus dilakukan, bukan hanya penggunaan teknologinya saja melainkan juga pemanfaatan teknologi yang dapat mendukung dalam pengambilan keputusan suatu kebijakan dan pelayanan publik ke arah yang lebih baik.

Transformasi layanan *government* konvensional menjadi *electronic government*(*e-Government*) dan pengembangan layanan *e-Government* adalah salah satu isu kebijakan publik yang terus dikembangkan, seperti yang dikemukakan oleh *United Nations*(PBB) dalam surveynya(*United Nations e-Government Survey, 2014*) menunjukkan adanya bermacam-macam variasi dalam kemajuan *e-Government* di berbagai wilayah namun sebagian besar negara yang mengimplementasikan *e-Government* membuat kemajuan dalam penyediaan akses yang lebih luas. Dalam hasil surveynya pada level negara dapat dilihat bahwa Korea Selatan menjadi yang terdepan dan konsisten dalam pengembangan dan inovasi layanan *e-Government*, kemudian diikuti oleh Australia dan Singapura. Dua negara terakhir yang disebutkan mengalami peningkatan yang pesat dalam pengembangan *e-Government* karena berfokus pada mendirikan infrastruktur telekomunikasi yang kuat, investasi yang besar dalam pengembangan sumber daya manusia, diperluasnya penggunaan fasilitas dan diperpanjangnya waktu pelayanan *e-Government*. Pada level wilayah, wilayah eropa menjadi yang terdepan dalam pengembangan layanan *e-Government*, kemudian diikuti oleh Amerika, Asia, Oceania dan Afrika. Peningkatan ini berdasarkan indeks pengembangan *e-Government*(*EGDI*) yang dikembangkan oleh PBB. Untuk pengelompokan peringkatnya dapat dilihat di tabel 1.1

Tabel 1.1. Pengelompokan United Nations EGDI.

EGDI – Top 3 Countries		EGDI – Top 3 Regions	
Country	Index	Country	Index
Republic Of Korea	0.9462	Europe	0,6936
Australia	0,9103	America	0,5074
Singapura	0,9076	Asia	0,4951

Sumber : (United Nations e-Government Survey, 2014)

Layanan *e-Government* mengalami kemajuan dalam pengembangannya seperti yang dikemukakan oleh PBB dalam surveynya, sayangnya pengguna *e-Government* masih rendah. Salah satu penyebabnya karena kurangnya kepercayaan pada layanan *e-Government*, seperti yang dilaporkan oleh Uni Eropa dalam *e-Government use in EU28* menjelaskan bahwa kurangnya kepercayaan adalah salah

satu penyebab rendahnya pengguna layanan *e-Government*, mereka beranggapan interaksi antara masyarakat dan pemerintah menggunakan layanan *e-Government* bukan berarti bisa terhindar dari kejahatan oleh pihak sebagaimana berinteraksi secara konvensional. Salah satu potensi kejahatan dalam layanan *e-Government* adalah penyalahgunaan data pribadi masyarakat dan masalah keamanan penyimpanan data masyarakat, dikarenakan masih adanya lubang dalam layanan *e-Government*. Dalam bidang *e-governance*, kepercayaan atau *trust* adalah salah satu faktor penunjang kesuksesan adopsi *e-government*, Deakins dan Dillon(2002) menyatakan kepercayaan atau *trust* terhadap *e-Government* berkaitan dengan jaminan keamanan dan privasi yang disediakan pemerintah kepada masyarakat sebagai pengguna. Menurut Mayer, Davis, & Schoorman(1995), *trust in e-Government* adalah keyakinan atau harapan seorang warga negara bahwa layanan *e-Government* akan melakukan suatu tindakan tertentu sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya, walaupun warga negara tersebut tidak mempunyai kontrol atas kinerja layanan *e-Government*.

Pada penelitian sebelumnya kepercayaan pada *e-Government* dibangun dari beberapa dimensi, menurut Papadopoulou, Nikolaidou, dan Martakos(2010) setelah melakukan studi literatur menyatakan kepercayaan pada *e-Government* dibangun oleh 7 dimensi yaitu kepercayaan pada data yang tersimpan(*Trust in Stored Data*), kepercayaan pada pelayanan(*Trust in Service*), kepercayaan pada kualitas informasi(*Trust in Information*), kepercayaan pada sistem teknologi informasi *e-Government*(*Trust in system*), kepercayaan pada sistem transaksi(*Trust in Transaction*), kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan *e-Government*(*Trust in Government organization*), kepercayaan pada Institusi pendukung layanan *e-Government*(*Institution – Based Trust*). Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Srivastava dan Thompson(2005) menyatakan dimensi kepercayaan terhadap *e-Government* dibangun dari 2 dimensi yaitu kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan *e-Government*(*Trust in Government organization*) dan kepercayaan pada teknologi(*Trust in Technology*). Pada dasarnya penggolongan dimensi pembentuk kepercayaan pada *e-Government* adalah untuk mengidentifikasi tipe-tipe kepercayaan yang saling

berkaitan dan spesifik untuk target tertentu. Tetapi di dua penelitian sebelumnya hanya melakukan studi literatur tanpa menyajikan hasil data empiris.

Hingga saat ini penelitian tentang pengaruh dimensi kepercayaan pada *e-Government* terhadap adopsi *e-government* menggunakan 2 dimensi sebagai variabel pengukurnya, sedangkan pada penelitian ini menggunakan 8 dimensi kepercayaan pada *e-Government* sebagai variabel pengukurnya, dengan digunakannya 8 dimensi kepercayaan pada *e-Government* kita bisa melihat, Bagaimana 8 dimensi kepercayaan pada *e-Government* berpengaruh pada kepercayaan pada *e-Government*?, Dimensi kepercayaan pada *e-Government* mana, yang paling berpengaruh dalam kepercayaan pada *e-Government*?, Apakah kepercayaan pada *e-Government* berpengaruh pada niat menggunakan layanan *e-Government*?. Berdasarkan pada uraian di atas maka peneliti mencoba melakukan penelitian ini untuk menyajikan hasil data empiris dan menjawab pengaruh dimensi kepercayaan pada *e-Government* terhadap layanan *e-Government* di Indonesia. Diharapkan dengan penelitian ini kita mengetahui dimensi kepercayaan dan pengaruhnya dalam niat untuk menggunakan layanan *e-Government*.

1.2. Perumusan Masalah

Pada latar belakang di atas telah disebutkan beberapa penelitian yang berhubungan dengan dimensi kepercayaan pada *e-Government*. Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan faktor yang mempengaruhi kesuksesan adopsi *e-Government* berfokus pada : Pengaruh dimensi kepercayaan pada data yang tersimpan & kepercayaan pada sistem pada *e-Government*(Mithun Barua, 2012; Papadopoulou., dkk, 2010). Pengaruh dimensi kepercayaan pada teknologi pada *e-Government*(Sofia Elena, 2009; Srivasta & Thompson,2005). Pengaruh dimensi kepercayaan berbasis institusi pada *e-Government*(Alsaghier., dkk,2009; Papadopoulou., dkk, 2010). Pengaruh dimensi *kepercayaan pada informasi* pada *e-Government*(Chopra & Wallace, 2003; Gilbert, Ballestrini & Littleboy, 2004; Kim, Song, Braynov & Rao, 2005; Sofia Elena,2009). Pengaruh dimensi kepercayaan pada instansi pemerintah pada *e-Government*(Carter & Bellanger, 2005; Horst, Kuttschreuter & Gutteling,2007; Welch, Hinnant &

Moon, 2005; Sofia Elena,2009). Pengaruh dimensi kepercayaan pada transaksi & kepercayaan pada pelayanan pada *e-Government*(Carter Weerakkody, 2008; Horst, Kuttschreuter & Gutteling,2007; Sofia Elena,2009)

Pada penelitian sebelumnya tentang pengaruh dimensi kepercayaan pada *e-Government* terhadap adopsi *e-Government* menggunakan 2 dimensi sebagai variabel pengukurnya, sedangkan penelitian ini membuktikan pengaruh dimensi kepercayaan yang menggunakan 8 dimensi kepercayaan pada *e-Government* sebagai variabel pengukur terhadap niat untuk menggunakan layanan *e-Government*

Berdasarkan perumusan di atas , dapat peneliti rumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian, yaitu :

“Dimensi apa yang termasuk dalam kepercayaan pada *e-Government* itu?”

“Dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepercayaan pada *e-Government*?”

“Bagaimana hubungan kepercayaan pada *e-Government* terhadap niat untuk menggunakannya?”

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang telah disebutkan maka tujuan penelitian ini adalah mengetahui dimensi-dimensi yang berpengaruh terhadap kepercayaan pada *e-Government* dan hubungannya terhadap niat untuk menggunakannya.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Menunjang organisasi pemerintahan dalam pengambilan keputusan untuk investasi teknologi informasi dan pengembangan *e-government* yang efektif dan efisien di masa depan berdasarkan hasil penelitian yang ada.
2. Membantu organisasi pemerintahan dalam menyusun langkah-langkah pengembangan layanan *e-Government* berdasarkan pada dimensi kepercayaan pada *e-Government*.

1.5. Kontribusi Keilmuan dan Keterbaruan Penelitian

Berdasarkan penyusunan penelitian yang dimulai dari pendahuluan, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian dapat ditentukan kontribusi dan keterbaruan penelitian :

1. Penelitian ini memvalidasi 8 dimensi berdasarkan data empiris, pada penelitian sebelumnya hanya meneliti berdasarkan 2 dimensi kepercayaan pada *e-Government* tanpa memberikan bukti data empiris.
2. Penelitian ini menyajikan hubungan 8 dimensi kepercayaan pada *e-Government* terhadap niat untuk menggunakannya melalui mediasi kepercayaan pada *e-Government*.

1.6. Batasan Penelitian

Batasan penelitian ini adalah Objek penelitian dibatasi pada masyarakat yang sudah menggunakan layanan *e-Government* dan masyarakat yang tahu tentang adanya layanan *e-Government* di Indonesia.

1.7. Sistematika Penulisan

- a. **Bab I Pendahuluan.** Bab ini berisi pendahuluan yang menjelaskan latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kontribusi penelitian, keterbaruan (*novelty*) penelitian, batasan penelitian serta sistematika penulisan.
- b. **Bab II Dasar Teori dan Tinjauan Pustaka.** Bab ini berisi tinjauan pustaka yang meliputi dasar teori dan kajian pustaka.
- c. **Bab III Metodologi Penelitian.** Bab ini berisi tentang langkah-langkah metodologi penelitian yang akan digunakan dan jadwal kegiatan penelitian.
- d. **Bab IV Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian.** Bab ini berisi tentang konsep penelitian yang akan dilakukan meliputi konseptual model, hipotesis penelitian, definisi operasional, kuesioner, klasifikasi objek penelitian.

BAB 2

DASAR TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA

2.1. Dasar Teori

Dasar teori adalah teori yang digunakan dan dipilih berdasarkan kajian pustaka yang melatarbelakangi suatu permasalahan dalam penelitian yang akan dilakukan. Dasar teori ini selanjutnya dipergunakan sebagai pedoman dalam melakukan penelitian. Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang dipakai untuk menyusun penelitian, teori-teori tersebut adalah sebagai berikut :

2.1.1 Kepercayaan

Dalam berbagai bidang, kepercayaan atau *trust* menjadi faktor kunci. Hanya orang yang memiliki kepercayaan yang akan berani melakukan transaksi dan interaksi, tanpa adanya *trust* mustahil sebuah transaksi dan interaksi bisa terjadi. Contohnya dalam bidang *e-commerce* sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Pavlou dan Gefen(2002), Kim dan Tadisina(2003) dan peneliti yang lain dari sekian banyak faktor yang dapat mempengaruhi terjadinya transaksi dan interaksi adalah faktor kepercayaan atau *trust*.

Kepercayaan atau *trust* adalah faktor kunci dari sekian banyak faktor yang dapat mempengaruhi terjadinya transaksi elektronik. Kepercayaan adalah anggapan atau keyakinan bahwa sesuatu yang dipercayai itu benar atau nyata (KBBI Online, 2014). Menurut Mayer, dkk., (1995), kepercayaan didefinisikan sebagai suatu keinginan seseorang untuk peka terhadap tindakan orang lain berdasarkan harapan dimana orang lain akan melakukan tindakan tertentu pada orang yang dipercayainya, tanpa tergantung pada kemampuannya dalam mengawasi dan mengendalikannya(Academy of Management, 1995:712). Rotter(1967) berpendapat bahwa kepercayaan atau *trust* sebagai kecenderungan seseorang untuk yakin kepada orang lain. Sementara itu Mui, dkk., (2002) menyatakan bahwa :“ *trust is a subjective expectation an agent has about another's future behavior based on the history of their encounters.*”. Bad dan Pavlou(2002)

mendefinisikan kepercayaan sebagai penilaian hubungan individu dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu.

Berdasarkan definisi di atas bisa diambil kesimpulan bahwa kepercayaan atau *trust* adalah salah satu faktor yang mempengaruhi terjadinya suatu transaksi, keyakinan bahwa orang yang dipercayai akan menunjukkan perilaku yang konsisten, jujur, perhatian terhadap kepentingan orang yang mempercayainya.

2.1.2 Dimensi

Dimensi adalah ukuran yang mencakup panjang, lebar, tinggi, luas, dan lainnya. Dimensi juga bermakna salah satu aspek yang meliputi atribut, elemen, item, fenomena, situasi, atau faktor yang membentuk suatu entitas. Didalam penelitian, dimensi adalah indikator maupun variabel yang dikaji dalam suatu penelitian yang bertujuan untuk memberikan arahan mengenai pengukurannya. Pendek kata dimensi penelitian adalah variabel-variabel yang penting di dalam penelitian dan variabel tersebut mempunyai hubungan dengan variabel yang lainnya.

2.1.3 Dimensi Kepercayaan

Menurut Mayer, dkk., (1995) setelah melakukan *literature review* dan pengembangan teori secara komperhensif menemukan suatu rumusan bahwa kepercayaan atau *trust* dibangun atas 3 dimensi, hal ini disebabkan oleh 3 faktor tersebut paling sering disebut sebagai faktor yang melatarbelakangi sebuah kepercayaan(*trust*) dalam penelitian sebelumnya. Ketiga faktor itu dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Kemampuan(*Abllity*)

Kemampuan adalah suatu kemampuan, karakteristik yang dimiliki oleh satu pihak yang mempunyai pengaruh dalam suatu domain tertentu. Artinya orang yang mempercayai akan mendapatkan kepuasan dan keamanan dari orang yang dipercayainya dalam melakukan suatu transaksi.

b. Kebaikan(*Benevolence*)

Kebaikan adalah kemauan dari seorang yang dipercayai untuk memberikan kepuasan yang saling menguntungkan kepada orang yang mempercayainya, *benevolence* ini meliputi perhatian dan empati.

c. Integritas(Integrity)

Integritas berkaitan dengan bagaimana perilaku seseorang dalam menjalankan bisnisnya, integritas ini meliputi kesetiaan dan keterusterangan.

2.1.4 Kepercayaan Pada e-Government(Trust in e-Government)

Pada penelitian Carter.dkk,2003., Huang.dkk,2002., Hung.dkk,2006 menyatakan bahwa kepercayaan adalah salah satu faktor-faktor yang menentukan kesuksesan adopsi layanan *e-Government*, jadi bisa disimpulkan bahwa kepercayaan pada *e-Government* mempunyai peranan yang penting dalam adopsi *e-Government*. Kepercayaan pada *e-Government* adalah adalah suatu keyakinan yang mempengaruhi keinginan untuk terlibat dan menggunakan e-Government(Warkentin, dkk.,2002), sedangkan menurut Deakins dan Dillon(2002), kepercayaan terhadap *e-Government* berkaitan dengan jaminan keamanan dan privasi yang disediakan pemerintah kepada masyarakat sebagai pengguna. Sedangkan menurut Mayer, Davis, & Schoorman(1995) *Trust in e-Government* adalah keyakinan atau harapan seorang warga negara bahwa layanan *e-Government* akan melakukan suatu tindakan tertentu sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya, walaupun warga negara tersebut tidak mempunyai kontrol atas kinerja layanan *e-Government*.

2.1.5 Dimensi Kepercayaan Pada e-Government

Dalam bidang *e-government*, kepercayaan adalah salah satu faktor penunjang kesuksesan adopsi *e-government*, seperti yang dikemukakan oleh Carter dan Belanger(2003), Huang, D'Ambra , dan Bhalla(2002), Hung, Chang dan , Yu(2006), bahwa kesuksesan sebuah adopsi *e-Government* dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, keamanan teknologi, keamanan internet, pengaruh dari luar, pengaruh dari orang terdekat, fasilitas dan kepercayaan(*trust*). Faktor kepercayaan atau *trust* seperti yang disebutkan sebelumnya menjadi faktor penting adopsi *e-government*, Deakins dan Dillon(2002) menyatakan kepercayaan atau

trust terhadap *e-Government* berkaitan dengan jaminan keamanan dan privasi yang disediakan pemerintah kepada masyarakat sebagai pengguna. Untuk itulah kepercayaan masyarakat terhadap layanan *e-Government* harus dijaga.

Kepercayaan masyarakat terhadap layanan *e-government* dibangun dari beberapa dimensi. Srivastava, dkk., (2005), menyatakan bahwa dimensi kepercayaan pada *e-Government* dibagi menjadi 2, yaitu :

2.1.5.1 Kepercayaan Pada Instansi Pemerintah Penyedia Layanan *e-Government*(*Trust in Government organization*)

Kepercayaan pada instansi pemerintahan ini meliputi kepercayaan masyarakat kepada kemampuan pemerintah, kepercayaan pada kemauan pemerintah, kepercayaan masyarakat kepada komitmen pemerintah terhadap penggunaan dan pengembangan layanan *e-Government*. Kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan *e-Government*(*Trust in Government*) dibangun dengan melakukan tindakan-tindakan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah, kemudian adanya hubungan timbal balik dari masyarakat, dan yang terakhir didapatkan dari adanya komitmen dan kekonsisten dari penyelenggara pemerintahan untuk mendukung pelaksanaan dan perkembangan *e-government*.

2.1.5.2 Kepercayaan Pada Teknologi (*Trust in Technology*)

Kepercayaan pada teknologi ini meliputi kepercayaan masyarakat terhadap teknologi yang digunakan di lembaga pemerintahan. *Trust in Technology* ini dibangun dengan proaktif memberikan penyuluhan tentang pengetahuan dan ketrampilan yang berhubungan dengan teknologi, adanya payung hukum yang melindungi keamanan dan privasi suatu informasi pada saat menggunakan sebuah teknologi informasi.

Sedangkan menurut Papadopoulou, dkk., (2010), mengusulkan dimensi *kepercayaan pada e-Government* dibagi menjadi 7 faktor, Untuk penjelasannya dapat dilihat di tabel 2.1.

Tabel 2.1 Dimensi *Kepercayaan pada e-Government* (Papadopoulos dkk. 2010)

Tipe Trust	Definisi
Kepercayaan pada data yang tersimpan(<i>Trust in Stored Data</i>)	Kepercayaan terhadap manajemen penyimpanan data <i>e-government</i> .
Kepercayaan pada pelayanan(<i>Trust in Service</i>).	Kepercayaan terhadap layanan <i>e-government</i> tertentu
Kepercayaan pada kualitas informasi(<i>Trust in Information</i>).	Kepercayaan terhadap informasi yang disajikan oleh <i>e-government</i> (kualitas informasi)
Kepercayaan kepercayaan pada sistem teknologi informasi <i>e-Government</i> (<i>Trust in system</i>).	Kepercayaan terhadap sistem dan infrastruktur dari organisasi pemerintah.
Kepercayaan pada sistem transaksi(<i>Trust in Transaction</i>)	Kepercayaan terhadap transaksi dalam <i>e-government</i> .
Kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan <i>e-Government</i> (<i>Trust in Government organization</i>)	Kepercayaan terhadap instansi pemerintah.
Kepercayaan pada Institusi pendukung layanan <i>e-Government</i> (<i>Institution – Based Trust</i>)	Kepercayaan terhadap sistem suatu lembaga yang mendukung <i>e-government</i>

Sumber : (Hawaii International Conference on System Sciences – 2010)

1. Kepercayaan Pada Data Yang Tersimpan (*Trust in Stored Data*)

Faktor yang membangun dimensi kepercayaan pada data yang tersimpan adalah Verifikasi identitas pengguna(*Authentication*), aktual identitas pengguna yang di klaim(*Authenticity*), Memastikan bahwa kontrol akses dalam tempat sehingga akses ke data yang tersimpan diperbolehkan hanya untuk entitas yang berhak dan sesuai untuk entitas hak / hak penggunaan(*Authorization*), Manajemen identitas(*Identity management*), informasi adalah hanya dapat diakses oleh mereka yang berwenang untuk memiliki akses(*Confidentiality*), Jaminan bahwa data yang dikumpulkan akan hanya digunakan untuk tujuan yang dimaksudkan dan bahwa itu adalah dilindungi dari penggunaan yang tidak sah(*Privacy*), Jaminan bahwa data yang tersimpan dilindungi dari yang penyalahgunaan data seperti manipulasi / perubahan , baik sengaja atau tidak sengaja(*Integrity*).

2. Kepercayaan Pada Pelayanan (*Trust in Service*)

Faktor yang dibutuhkan untuk membangun dimensi kepercayaan pada pelayanan adalah layanan yang efektif menanggapi masalah(*Problem responsiveness*), Penyediaan layanan yang terbuka atau transparan(*Transparency*), Penyediaan layanan yang disampaikan dalam waktu dan penggunaan biaya yang efisien(*Efficiency*), Penyediaan layanan yang aktif, adanya komunikasi dua arah antara pemerintah dan warga negara(*Communication*), Penyediaan layanan yang berguna untuk warga dengan tujuan memudahkan menyelesaikan kepentingan mereka(*Usefulness*), Penyediaan layanan yang nyaman dan mudah digunakan(*Ease-of-use*).

3. Kepercayaan Pada Kualitas Informasi (*Trust in Information*)

Yang dibutuhkan untuk membangun dimensi kepercayaan pada informasi adalah Penyediaan Informasi yang valid dan lengkap sehingga dapat diandalkan(*Reliability/validity*), Penyediaan menyediakan informasi untuk tujuan sesuai yang diminta(*Information Adequacy*), Penyediaan Informasi yang relevan dengan tujuan diminta(*Information Relevance*), Penyediaan Informasi yang dapat dimengerti(*Information Understandability*), Penyediaan Informasi yang akurat(*Information Accuracy*), Penyediaan Informasi yang terkini dan terbaru (*Information Currency*).

4. Kepercayaan Pada Sistem Teknologi Informasi e-Government (*Trust in system*)

Yang dibutuhkan untuk membangun dimensi kepercayaan pada sistem adalah Jaminan bahwa sistem bekerja benar dan menghasilkan output yang benar(*Correctness*), Jaminan bahwa sistem tersebut bertugas sesuai dengan fungsinya setiap kali diperlukan(*Availability*), Jaminan bahwa sistem dilindungi terhadap segala hal yang bersifat mencurigakan(*Security*), Jaminan bahwa sistem dilindungi terhadap kehilangan data pengguna dalam kasus kegagalan sistem(*Failure*), Tindakan dari suatu entitas dapat ditelusuri atau dapat diaudit, sistem dapat mendeteksi dan melindungi dari segala hal yang bersifat

mencurigakan(*Accountability*), Sistem ini merespon permintaan dalam jangka waktu yang singkat dan dapat diterima(*Response time*).

5. Kepercayaan Pada Sistem Transaksi (*Trust in Transaction*)

Yang dibutuhkan untuk membangun kepercayaan pada transaksi adalah Jaminan bahwa ada perlindungan dari manipulasi data yang tidak sah selama pemindahan data(*Integrity*), Memastikan perlindungan data pada saat pemindahan data dari akses yang tidak sah(*Confidentiality*), Memastikan bahwa ketika transaksi dilakukan , tidak ada pihak yang terlibat dalam transaksi untuk menolak atau membantah validitas transaksi(*Non-repudiation*), Jaminan bahwa data tidak akan dikumpulkan , disimpan atau dibagi tanpa persetujuan pemilik(*Privacy*), Memastikan bahwa data tidak hilang saat dipindahkan serta dapat mencapai tujuan dan tetap berada dalam kondisi yang sama sebelum dipindahkan.

6. Kepercayaan Pada Instansi Pemerintah Penyedia Layanan e-Government (*Trust in Government organization*)

Yang dibutuhkan untuk membangun kepercayaan pada instansi pemerintah adalah keyakinan bahwa organisasi e-government peduli dan termotivasi untuk bertindak demi kepentingan warga negara dan tidak oportunistis(*Trusting Belief – Benevolence*), keyakinan bahwa organisasi e-government memiliki kemampuan atau kekuatan untuk melakukan pemenuhan kebutuhan warga negara(*Trusting Belief – Competence*), keyakinan bahwa organisasi e-government memiliki itikad yang baik, mengatakan kebenaran dan memenuhi janji(*Trusting Belief – Integrity*), keyakinan bahwa tindakan organisasi penyedia e-Government selalu konsisten(*Trusting Belief – Predictability*).

7. Kepercayaan kepercayaan Pada Institusi Pendukung Layanan e-Government (*Institution – Based Trust*)

Yang dibutuhkan untuk membangun kepercayaan berbasis instansi adalah keberadaan dan penerapan hukum , kebijakan dan peraturan mengenai transaksi online dan terkait mekanisme , seperti penggunaan tanda tangan digital dan sertifikat . Tujuannya adalah untuk menyediakan perlindungan hukum dalam

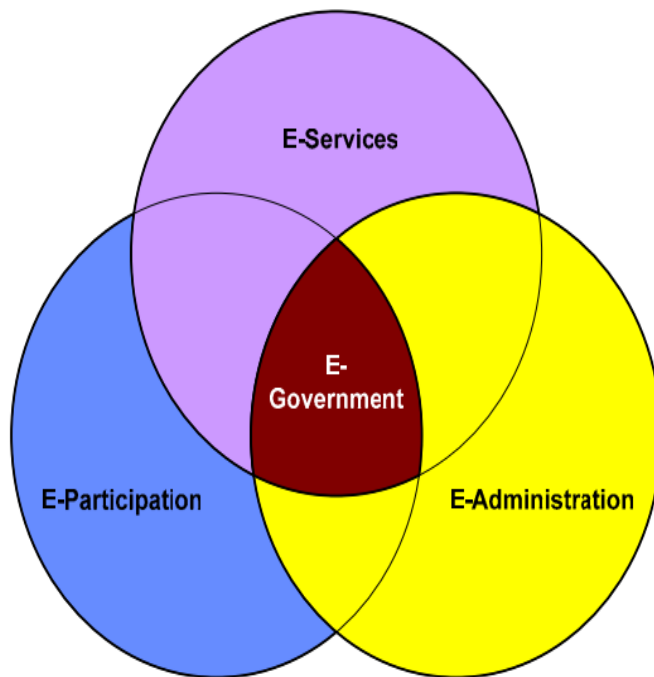
lingkungan *e-government* melalui penerapan aturan yang jelas dan penegakan mereka yang sebenarnya (*Legal and regulatory framework*), Penyediaan terpercaya ketiga yang menawarkan jaminan untuk identitas dan hak-hak pihak yang bertransaksi, seperti otoritas sertifikasi (*Third-party guarantees*), Adanya protokol dan aturan yang telah ditetapkan terkait dengan transaksi online (*International standards*), Adanya kepatuhan terhadap suatu lembaga yang mengeluarkan peraturan dan pedoman dalam transaksi online (*Directives*), Pemberian penjamin dari pihak ketiga untuk memastikan dan memverifikasi hasil yang diharapkan dari transaksi (*Escrows*).

2.1.6 e-Government

Definisi *e-Government* menurut Bank Dunia (The World Bank Group, 2001) : “e-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, business, and other arms of government”, sedangkan menurut PBB definisi e-Government adalah penggunaan TIK dan penerapannya oleh pemerintah untuk menyediakan informasi dan layanan publik kepada masyarakat. Tujuan dari e-Government adalah menyediakan pengelolaan informasi pemerintahan yang efisien kepada segenap warga negara, pemberian layanan kepada masyarakat yang lebih baik, serta memberdayakan masyarakat melalui akses informasi dan partisipasi dalam pengambilan keputusan publik (Curtin, 2006). Menurut Bastian (2003) e-Government dapat digolongkan menjadi 4 tingkatan, yaitu : Tingkat pertama adalah pemerintah mempublikasikan informasi melalui website, tingkat kedua adalah interaksi antara masyarakat dan kantor pemerintahan melalui e-mail, tingkat ketiga adalah masyarakat pengguna dapat melakukan transaksi dengan kantor pemerintahan secara timbal balik, sedangkan tingkat yang terakhir atau tingkat yang keempat adalah integrasi di seluruh kantor pemerintahan, dimana masyarakat dapat melakukan transaksi dengan seluruh kantor pemerintahan yang telah mempunyai pemakain database bersama.

Menurut Gregory G. Curtin (2007) definisi *e-Government* sebagai “Penggunaan Teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk beroperasi lebih

efektif dan transparan; untuk menyediakan informasi lebih banyak dan lebih baik kepada publik; serta untuk memfasilitasi partisipasi individu, bisnis, dan kelompok lainnya di segenap masyarakat di sebuah negara”. Kemudian Curtin menjelaskan *e-Government* sebagai irisan dari tiga wilayah yaitu *e-services*, *e-participation*, *e-administration*, seperti disajikan dalam gambar 2.1 sebagai berikut.



Gambar 2.1 Tiga wilayah e-Government (Curtin,2007)

E-Administration berhubungan dengan permasalahan internal pemerintahan seperti proses dan struktur pemerintahan. *E-services* berfokus penyampaian informasi layanan ke pengguna, seperti masyarakat(G2C), pelaku bisnis(G2B), dan yang terakhir adalah pemerintah(G2G). Sedangkan *e-Participation* berfokus pada hubungan antara pemerintah dengan masyarakat sipil,dalam hal ini mencakup pada masukan masyarakat dalam pengambilan keputusan dan pengembangan sebuah kebijakan, *electronic voting*, serah hal lain untuk pemberdayaan masyarakat.

Berdasarkan beberapa definisi di atas bisa disimpulkan bahwa *e-Government* adalah penyelenggaraan pemerintahan dengan menggunakan teknologi informasi

danteknologi komunikasi untuk meningkatkan kinerja pemerintah, serta memenuhi kebutuhan masyarakat akan transparansi dan akuntabilitas informasi keuangan pemerintah dengan mencapai tujuan *good governance*.

2.1.7 Struktural Equational Modeling (SEM)

Dalam fenomena manajemen (Bisnis) sebuah variabel tergantung dapat dipengaruhi oleh beberapa variabel bebas, demikian juga beberapa variabel bebas mampu mempengaruhi beberapa variabel tergantung, sehingga model akan nampak menjadi sangat rumit, model yang rumit ini pada dasarnya dapat dianalisis dengan menggunakan analisis regresi maupun analisis jalur, namun dalam prakteknya akan tidak efisien karena masing-masing-sub struktur harus dianalisis satu persatu, kemudian baru digabungkan menjadi sebuah model yang utuh. Permasalahan yang rumit tersebut dapat dianalisis dengan menggunakan analisis *Structural Equational Modeling (SEM)* dengan menggunakan Program AMOS. Dalam definisi berikutnya menurut Sarwono disebutkan bahwa *SEM* adalah teknik analisis multivariat yang umum dan sangat bermanfaat yang meliputi versi khusus-khusus dalam jumlah metode analisis lainnya sebagai kasus-kasus khusus (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis, 2010:173).

Ada dua metode pada SEM yaitu SEM yang berbasis *covariance* atau *Covariance Based SEM* dan SEM yang berbasis *variance* atau *Partial Least Square Path Modelling*. Apabila bertujuan untuk pengujian dan pengembangan model maka metode CBSEM adalah metode yang tepat digunakan, sedangkan bila teori yang digunakan mengenai hubungan antar variabel dan masih tidak terjadi ketidakpastian sehingga prediksi kurang akurat maka metode *Partial Square Path Modelling* (PLS-PM) yang digunakan (Yamin dan Kurniawan, 2011).

2.2 Kajian Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini akan dijelaskan rangkuman singkat yang komprehensif tentang semua materi yang terkait dengan penelitian yang didapatkan dari berbagai referensi. Penelitian yang dibahas adalah penelitian yang berhubungan dengan tipe-tipe dimensi *kepercayaan pada e-Government*, kemudian penelitian yang menguraikan pengaruh dimensi *kepercayaan pada e-Government* terhadap

kepercayaan pada e-Government itu sendiri, dan yang terakhir penelitian yang berkaitan dengan hubungan *trust in e-Government* terhadap keinginan untuk menggunakan (*intention to use*) layanan *e-Government*. Diharapkan dengan menguraikan penelitian-penelitian tersebut secara langsung dapat menjawab pertanyaan penelitian (rumusan masalah) pada penelitian ini.

2.2.1. Penelitian Terkait

Dibawah ini adalah penelitian-penelitian yang terkait dengan dimensi *kepercayaan pada e-Government*, pengaruh dimensi *kepercayaan pada e-Government* terhadap *kepercayaan pada e-Government*, dan hubungan *kepercayaan pada e-Government* terhadap keinginan untuk menggunakan layanan *e-Government*. Selengkapnya dapat dilihat di tabel 2.2.

Tabel 2.2. Penelitian Terkait

Penelitian	Area	Referensi
Dimensi Kepercayaan pada <i>e-Government</i>	Kepercayaan pada data yang tersimpan (<i>Trust in Stored Data</i>)	(Horst, Kuttschreuter & Gutteling, 2007; Mithun Barua, 2012).
	Kepercayaan pada pelayanan (<i>Trust in Service</i>)	(Carter Weerakkody, 2008), (Horst, Kuttschreuter & Gutteling, 2007; Sofia Elena, 2009).
	Kepercayaan pada kualitas informasi (<i>Trust in Information</i>)	(Chopra & Wallace, 2003; Gilbert, Ballestrini & Littleboy, 2004; Kim, Song, Braynov & Rao, 2005; Sofia Elena, 2009).
	kepercayaan pada sistem teknologi informasi e-Government (<i>Trust in system</i>)	(Chopra & Wallace, 2003; Hung, Chang & Yu, 2006; Sofia Elena, 2009).
	Kepercayaan pada sistem transaksi (<i>Trust in Transaction</i>).	(Carter & Bellanger, 2005; Horst, Kuttschreuter & Gutteling, 2007; Sofia Elena, 2009).
	Kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan <i>e-Government</i> (<i>Trust in Government organization</i>).	(Carter & Bellanger, 2005; Horst, Kuttschreuter & Gutteling, 2007; Welch, Hinnant & Moon, 2005; Sofia Elena, 2009).

Sumber : Studi Literatur

Tabel 2.2. Penelitian Terkait (lanjutan)

Penelitian	Area	Referensi
	Kepercayaan pada Institusi pendukung layanan <i>e-Government</i> (<i>Institution – Based Trust</i>).	(Warkentin,Gefen,Pavlou & Rose, 2005; Zuccker, 1986); Welch, Hinnant & Moon,2005).
	Kepercayaan pada teknologi(<i>Trust in Technology</i>).	(Srivasta & Thompson,2005; Sofia Elena,2009).
Pengaruh dimensi kepercayaan pada <i>e-Government</i> terhadap kepercayaan pada <i>e-Government</i>	Kepercayaan pada <i>e-Government</i> (<i>Trust in e-Government</i>).	(Carter & Bellanger, 2005; Welch, dkk.,2005; Mayer, Davis, & Schoorman, 1995).
Hubungan kepercayaan pada <i>e-Government</i> terhadap keinginan untuk menggunakan layanan <i>e-Government</i> .	Faktor yang mempengaruhi niat untuk menggunakan layanan <i>e-Government</i> .	(Lean, Zailani, Ramayah, Fernando, 2009; Warkentin, dkk.,2002)

Sumber : Studi Literatur

2.2.2. Dimensi Kepercayaan Menurut Penelitian Terkait

2.2.2.1. Dimensi Kepercayaan Pada *e-Government*

Kepercayaan atau *kepercayaan pada e-Government* dibagi menjadi 8 dimensi yaitu :

Kepercayaan Pada Data Yang Tersimpan(*Trust in Stored Data*)

Berkaitan dengan kepercayaan terhadap manajemen penyimpanan data *e-Government*. Berdasarkan penelitian Horst.dkk(2007) menyatakan bahwa kepercayaan terhadap manajemen penyimpanan data adalah salah satu aspek penting yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada layanan *e-Government*, kepercayaan pada data yang tersimpan ini mencakup jaminan privasi dari sebuah data, jaminan bahwa data yang telah disimpan tidak dapat diakses, diungkapkan, diubah, dan digunakan oleh pihak yang tidak berkepentingan. Ancaman penyalahgunaan data bisa berasal dari pihak eksternal dan internal, kepercayaan pada data yang tersimpan bukanlah satu-satunya pendorong bagi kesuksesan adopsi *e-Government* melainkan juga bergantung pada kebijakan pengendalian hak akses dan penggunaan data. Mithun Barua(2012) juga

menyatakan kepercayaan pada data yang tersimpan adalah faktor yang mempengaruhi kepercayaan pada *e-Government*.

Kepercayaan Pada Pelayanan(*Trust in Service*)

Berkaitan dengan kepercayaan terhadap layanan *e-Government*, khususnya berkaitan dengan layanan yang disediakan secara online. Menurut penelitian Sofia Elena(2009), Carter dan Weerakkody(2008), bahwa kepercayaan pada pelayanan adalah salah satu penentu adakah manfaat dari penggunaan layanan *e-Government*.

Kepercayaan Pada Kualitas Informasi(*Trust in Information*)

Berkaitan dengan kepercayaan terhadap informasi yang disajikan oleh layanan *e-government*(kualitas informasi). Dalam penelitiannya Chopra dan Wallace(2003), menyatakan bahwa kepercayaan pada kualitas informasi mencerminkan sejauh mana informasi yang diperoleh secara *online* dapat dipercaya, selain itu mencerminkan juga akurasi, dan kualitas informasi. Kualitas informasi yang disajikan oleh layanan *e-Government* juga juga berpengaruh dalam membangun kepercayaan terhadap layanan *e-Government* dan kualitas informasi adalah penentu yang signifikan dalam keinginan untuk menggunakan layanan *e-Government* yang dijelaskan dalam penelitian oleh Gilbert, dkk.,(2004) dan Sofia Elena(2009). Dengan demikian kepercayaan dalam *e-Goverment* bergantung pada kepercayaan bahwa masyarakat mengetahui informasi itu tersedia baginya.

Kepercayaan Pada Sistem Teknologi Informasi *e-Government*(*Trust in System*)

Berkaitan dengan kepercayaan terhadap sistem dan infrastruktur dari organisasi pemerintah. Menurut Chopra dan Wallace(2003), kepercayaan terhadap sistem teknologi informasi diakui sebagai *domain* yang penting dalam lingkungan layanan yang bersifat elektronik, jika kepercayaan pada lingkungan layanan yang bersifat elektronik ini bisa tercapai secara tidak langsung akan membangun kepercayaan masyarakat dalam informasi yang disajikan pada layanan – *eGoverment*.

Kepercayaan Pada Sistem Transaksi(*Trust in Transaction*)

Berkaitan dengan kepercayaan terhadap layanan transaksi e-government. Dalam Penelitian Carter & Bellanger(2005), menyatakan bahwa salah satu aspek kepercayaan dalam *e-government* melibatkan saluran komunikasi dari layanan *e-government*, baik layanan yang disampaikan secara *online* atau data yang dipindahkan dari layanan konvensional ke layanan modern. Dijelaskan lagi bahwa kepercayaan dengan teknologi internet diperlukan dalam *e-Government* karena semua transaksi yang berupa transaksi elektronik banyak dilakukan dan masih mengandung resiko serta ancaman yang tinggi.

Kepercayaan Pada Instansi Pemerintah Penyedia Layanan *e-Government*(*Trust in Government organization*)

Berkaitan dengan kepercayaan terhadap instansi pemerintah. Kepercayaan terhadap organisasi pemerintah yang menyediakan layanan atau jasa yang bersifat elektronik sangat dibutuhkan untuk membangun kepercayaan terhadap *e-Government*(Carter & Bellanger, 2005). Dalam penelitiannya, Welch, dkk.,(2005), menyatakan bahwa kepercayaan kepada pemerintah merupakan aspek penting dalam pengaturan layanan *e-Government*, kepercayaan terhadap pemerintah memiliki kontribusi yang signifikan dalam kepuasan penggunaan layanan *e-Government*. Oleh karena organisasi pemerintahan menjadi salah satu obyek kepercayaan masyarakat, maka kepercayaan kepada organisasi pemerintah harus diperhitungkan pengaruhnya sebelum membangun sebuah layanan *e-Government*.

Kepercayaan Pada Instansi Pendukung Layanan *e-Government*(*Institution – Based Trust*)

Berkaitan dengan kepercayaan terhadap sistem suatu lembaga yang mendukung *e-government*. Dalam ilmu ekonomi dan sosiologi *institution – based trust* diidentifikasi sebagai jenis yang penting dari kepercayaan yang didasarkan pada jaminan, peraturan yang disediakan oleh pihak ketiga. Warkentin, dkk.,(2005), kepercayaan berbasis institusi berdampak positif dalam kepercayaan terhadap *e-Government*, dinyatakan bahwa penyedia layanan *e-Government* menggandeng

escrows atau pihak ketiga sebagai lembaga yang menjamin layanan *e-Government* dari sebuah organisasi pemerintahan layak untuk digunakan.

Kepercayaan Pada Teknologi(*Trust in Technology*)

Berkaitan dengan kepercayaan terhadap teknologi yang digunakan oleh organisasi pemerintahan yang menyediakan layanan *e-Government*. Sitkin dan Roth(1993), menyatakan bahwa *trust* atau kepercayaan adalah harapan bahwa tugas-tugas yang dikerjakan dapat diselesaikan dengan baik. Dalam konteks teknologi menurut Srivasta dan Thompson(2005), percaya pada teknologi yang digunakan dapat membantu menyelesaikan tugas-tugas secara memuaskan.

2.2.2.2. Pengaruh Dimensi Kepercayaan Pada e-Government Terhadap Kepercayaan pada e-Government

Mithun Barua(2012), dalam penelitiannya menyatakan bahwa kepercayaan pada data yang tersimpan dan kepercayaan pada sistem berpengaruh dalam kepercayaan terhadap *e-Government*, dengan adanya fasilitas penyimpanan data yang baik maka apabila sewaktu-waktu data itu dibutuhkan, data tersebut dapat diambil dan digunakan tanpa adanya rasa takut bahwa data akan mengalami perubahan dari kondisi awalnya, kepercayaan pada sistem juga dipengaruhi oleh infrastruktur yang mendukung sistem aplikasi berjalan dengan baik. Untuk kepercayaan berbasis institusi menurut Alsaghier, dkk.,(2009) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kepercayaan berbasis institusi berpengaruh pada kepercayaan terhadap *e-Government*. Kepercayaan pada informasi berkaitan dengan kualitas informasi. Kualitas informasi yang disajikan oleh layanan *e-Government* juga juga berpengaruh dalam membangun kepercayaan terhadap layanan *e-Government* dan penentu yang signifikan dalam keinginan untuk menggunakan layanan *e-Government* yang dijelaskan dalam penelitian oleh Gilbert, dkk.,(2004). Dalam konteks kepercayaan pada transaksi kepercayaan pada internet sangat penting, karena dalam internet banyak terjadi transaksi yang salah satunya berhubungan dengan transaksi layanan *e-Government*(Carter & Bellanger, 2005). Dalam penelitiannya, Welch, dkk.,(2005), menyatakan bahwa kepercayaan kepada pemerintah merupakan aspek penting dalam pengaturan

layanan *e-Government*, kepercayaan terhadap pemerintah memiliki kontribusi yang signifikan dalam kepuasan penggunaan layanan *e-Government*. Menurut penelitian Carter dan Weerakkody(2008), bahwa kepercayaan pada pelayanan adalah salah satu penentu adakah manfaat dari penggunaan layanan *e-Government*. Menurut Srivasta dan Thompson(2005), percaya pada teknologi yang digunakan dapat membantu menyelesaikan tugas-tugas secara memuaskan.

2.2.2.3. Hubungan Kepercayaan Pada e-Government Terhadap Niat Menggunakan Layanan e-Government.

Kepercayaan adalah syarat penting dalam interaksi ekonomi dan sosial(Luhmann, 1979; Mayer, dkk.,1995). Dalam bidang *e-commerce* kepercayaan juga berperan penting dalam transaksi layanan *e-commerce*(Gefen, 2000). Oleh karena itu *trust* mengarah pada percaya dalam perilaku, dalam model ini kepercayaan dalam *e-Government* akan memimpin masyarakat dalam keinginan dalam menggunakan layanan *e-Government*(Warkentin, dkk.,2002).

BAB 3

MODEL KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Model Konseptual

Model konseptual erat hubungannya dengan teori literatur yang digunakan, dengan adanya model konseptual peneliti dapat menunjukkan bagaimana melihat fenomena yang diketengahkan dalam penelitiannya. Model konseptual dapat membantu dalam penataan masalah, mengidentifikasi faktor-faktro relevan, dan kemudian memberikan koneksi yang membuatnya lebih mudah untuk memetakan bingkai masalahnya (Jan Jonker, dkk., 2011). Menurut Kusnaedi, dkk. (2009) model dalam konsep penelitian adalah kerangka pemikiran yang dirumuskan dalam bentuk diagram atau persamaan matematik tertentu, karena itu model sebagai kerangka pemikiran penelitian paling tidak menampilkan hal-hal seperti variabel yang akan diteliti, prediksi hubungan antar variabel dan dekomposisi hubungan antar variabel.

Model yang digunakan pada penelitian ini adalah membuat sebuah model baru, model baru ini menggabungkan 7 dimensi kepercayaan pada *e-Government* menurut penelitian Papadopoulou, Nikolaidou, dan Martakos (2010) dan 2 dimensi kepercayaan pada *e-Government* berdasarkan penelitian Srivasta dan Thompson (2005). Definisi dari masing-masing dimensi kepercayaan selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.1

Tabel 3.1. Definisi Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi
1.	Kepercayaan pada data yang tersimpan (<i>Trust in Stored Data</i>)	Kepercayaan terhadap manajemen penyimpanan data <i>e-government</i> , kepercayaan bahwa data yang dikumpulkan dan disimpan akan dilindungi dari potensi ancaman, data secara efektif akan dilindungi dari penyalahgunaan pengaksesan data, perubahan data, dan penggunaan data oleh pihak yang tidak berkepentingan.
2.	Kepercayaan pada pelayanan (<i>Trust in Service</i>)	Kepercayaan terhadap layanan <i>e-government</i> , kepercayaan ini berkaitan dengan kepercayaan bahwa layanan <i>e-government</i> akan cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah, keyakinan bahwa layanan <i>e-government</i> transparan, keyakinan bahwa layanan <i>e-gov</i>

Tabel 3.1. Definisi Variabel Penelitian (Lanjutan)

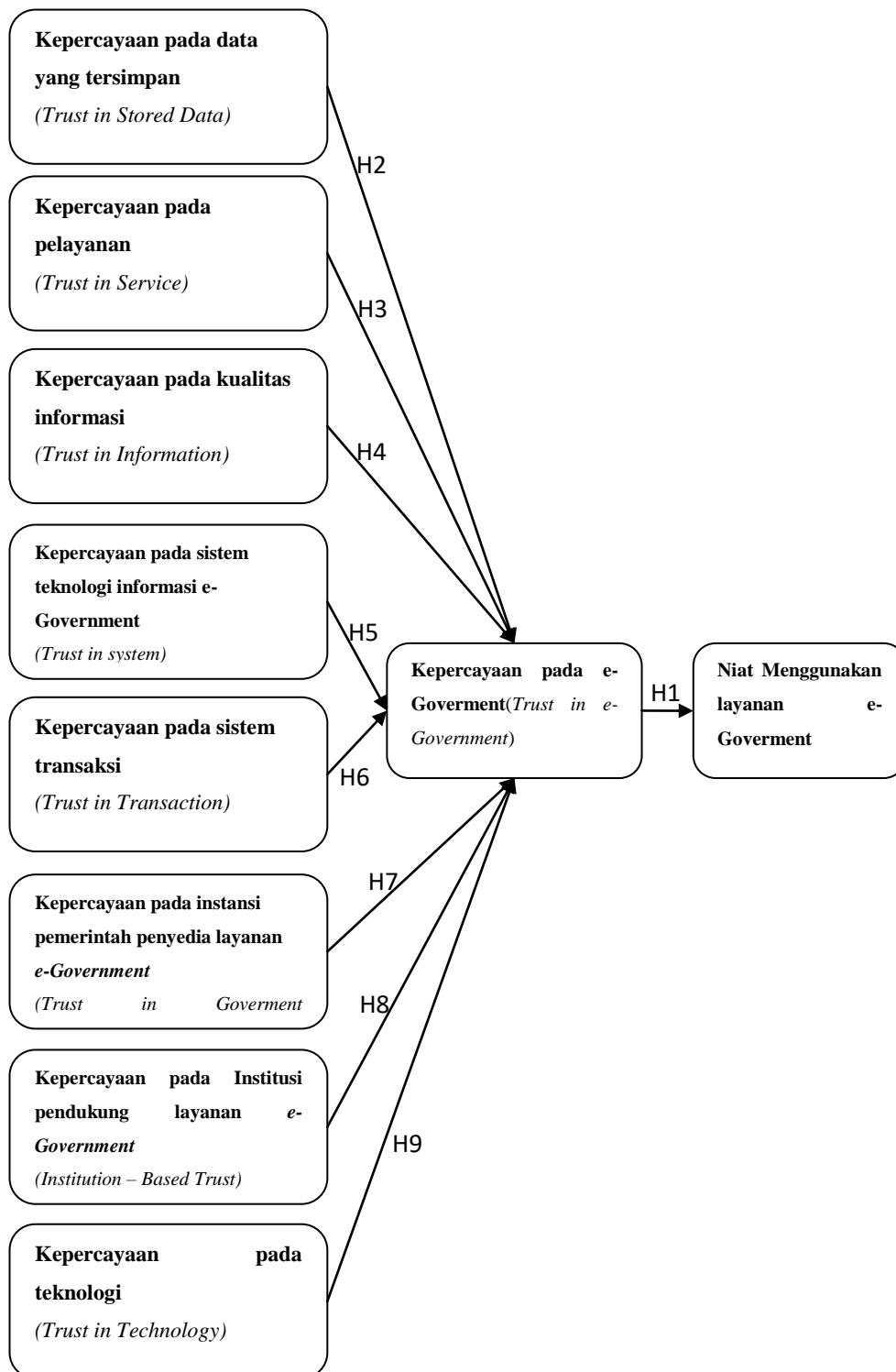
No	Variabel	Definisi
		melakukan pelayanan aktif dengan adanya komunikasi dua arah antara pemerintah dan warga negara, keyakinan bahwa layanan <i>e-government</i> menyediakan layanan yang berguna dengan tujuan memudahkan warga negara menyelesaikan kepentingannya.
3.	Kepercayaan pada kualitas informasi (<i>Trust in Information</i>)	Kepercayaan terhadap informasi yang disajikan oleh <i>e-government</i> (kualitas informasi). Kepercayaan akan adanya penyediaan Informasi yang valid dan lengkap sehingga dapat diandalkan, kepercayaan bahwa informasi yang disediakan sesuai dengan sesuai dengan yang diminta, kepercayaan bahwa informasi yang ditampilkan adalah informasi yang akurat, informasi yang dapat dimengerti, dan informasi yang terkini dan terbaru.
4.	Kepercayaan pada sistem teknologi informasi e-Government (<i>Trust in system</i>)	Kepercayaan terhadap sistem dan infrastruktur dari organisasi pemerintah. Kepercayaan yang mengacu pada persepsi bahwa operasi yang tepat dari sistem <i>e-government</i> tidak dapat dikompromikan, kepercayaan ini berkaitan dengan kepercayaan akan sistem bekerja dengan benar dan menghasilkan <i>output</i> yang benar, kepercayaan bahwa sistem tersebut bertugas sesuai dengan fungsinya setiap kali diperlukan, kepercayaan bahwa sistem dilindungi terhadap kehilangan data pengguna pada saat sistem gagal berjalan, kepercayaan bahwa sistem ini merespon permintaan dalam jangka waktu yang singkat dan dapat diterima.
5.	Kepercayaan pada sistem transaksi (<i>Trust in Transaction</i>)	Kepercayaan terhadap transaksi dalam e-government. Kepercayaan yang berkaitan dengan keamanan dan perlindungan data, terutama dalam hal integritas & kerahasiaan. Ini mensyaratkan bahwa data tidak akan rusak atau terdistorsi pada saat transaksi.
6.	Kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan <i>e-Government</i> (<i>Trust in Government organization</i>)	Kepercayaan terhadap instansi pemerintah penyedia layanan <i>e-Government</i> . Kepercayaan bahwa pemerintah akan bertindak demi kepentingan warga negara, kepercayaan bahwa pemerintah memiliki kemampuan atau kekuatan untuk melakukan pemenuhan kebutuhan warga negara,kepercayaan bahwa pemerintah memiliki itikad yang baik, mengatakan kebenaran dan memenuhi janji, kepercayaan bahwa pemerintah selalu konsisten dalam setiap tindakannya.

Tabel 3.1. Definisi Variabel Penelitian(Lanjutan)

No	Variabel	Definisi
7.	Kepercayaan pada Institusi pendukung layanan <i>e-Government</i> (<i>Institution – Based Trust</i>)	Kepercayaan terhadap sistem suatu lembaga yang mendukung <i>e-government</i> . Kepercayaan bahwa adanya penerapan hukum , kebijakan dan peraturan mengenai transaksi online, kepercayaan jaminan untuk identitas dan hak-hak pihak yang bertransaksi , seperti otoritas sertifikasi, kepercayaan akan adanya kepatuhan terhadap suatu lembaga yang mengeluarkan peraturan dan pedoman dalam transaksi online.
8.	Kepercayaan pada teknologi (<i>Trust in Technology</i>)	Kepercayaan terhadap teknologi yang digunakan oleh organisasi pemerintahan yang menyediakan layanan <i>e-Government</i> . Percaya pada teknologi yang digunakan dapat membantu menyelesaikan tugas-tugas secara memuaskan.

Sumber : Data Diolah

Keterbaruan dari penelitian ini adalah mengenai hubungan antara 8 dimensi *kepercayaan pada e-Government* dengan niat untuk menggunakan(*intention to use*) layanan *e-Government* melalui mediasi *kepercayaan pada e-Government*. Untuk lebih jelasnya model konsep penelitian ini dapat dilihat pada gambar 4.1.



Gambar 4.1 Model Konseptual Penelitian

3.2 Hipotesis

Berdasarkan model di atas sehingga dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

Kepercayaan pada e-Government dan hubungan dengan niat menggunakannya.

Dalam bidang e-commerce kepercayaan juga berperan penting dalam transaksi layanan e-commerce(Gefen, 2000). Oleh karena itu trust mengarah pada percaya dalam perilaku, dalam model ini kepercayaan dalam e-Government akan memimpin masyarakat dalam keinginan dalam menggunakan layanan e-Government(Warkentin, dkk.,2002). Berdasarkan hal di atas penelitian ini mengusulkan bahwa *kepercayaan pada e-Government* berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan layanan *e-Government*.

H1 : Kepercayaan pada e-Government berpengaruh positif terhadap niat untuk menggunakan layanan e-Government.

Kepercayaan pada data yang tersimpan(*Trust in Stored Data*)

Dimensi kepercayaan pada data yang tersimpan berkaitan dengan sejauh mana warga percaya bahwa informasi yang berkaitan dengan dirinya akan disimpan dengan baik dan efektif dan akan dilindungi dari berbagai ancaman oleh penyelenggara pemerintahan, hal ini mencakup jaminan privasi dari sebuah data, jaminan bahwa data yang telah disimpan tidak dapat diakses, diungkapkan, diubah, dan digunakan oleh pihak yang tidak berkepentingan. Penelitian Horst.dkk(2007) menyatakan bahwa kepercayaan terhadap manajemen penyimpanan data adalah salah satu aspek penting yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada layanan *e-Government*, Barua & Sharma(2013) juga menyatakan bahwa *kepercayaan pada data yang tersimpan* berpengaruh kepada keinginan masyarakat untuk menggunakan layanan *e-Government*. Berdasarkan hal di atas penelitian ini mengusulkan bahwa dimensi *stored in data* berpengaruh terhadap *kepercayaan pada e-Government*.

H2 : Dimensi Kepercayaan pada data yang tersimpan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada e-Government.

Kepercayaan pada pelayanan(*Trust in Service*)

Suatu layanan e-Government dikatakan sukses jika layanan tersebut berguna, mudah digunakan efektif dalam hal waktu dan biaya serta lebih baik dari layanan yang bersifat tradisional, jika layanan *e-Government* memenuhi kriteria di atas maka kepercayaan masyarakat terhadap layanan *e-Government* akan tercapai. Percaya kepada entitas yang menyajikan suatu layanan dan percaya kepada bagaimana layanan yang disediakan itu bekerja adalah 2 objek dari *trust* (Tan & Theon, 2001), Carter & Weerakkody (2008) mengatakan bahwa kepercayaan terhadap layanan *e-Government* adalah salah satu faktor pendorong masyarakat menggunakan layanan *e-Government*. Sedangkan Horst.dkk (2007) juga menyatakan bahwa *kepercayaan pada e-Government Services* adalah faktor yang mempengaruhi seseorang bahwa menggunakan suatu layanan tertentu akan meningkatkan kinerjanya dan secara langsung akan mempengaruhi kepercayaan seseorang terhadap layanan tersebut, berdasarkan itu penelitian ini mengusulkan bahwa dimensi *kepercayaan pada pelayanan* berpengaruh pada *kepercayaan pada e-Government*.

H3 : Dimensi Kepercayaan pada pelayanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada e-Government.

Kepercayaan pada kualitas informasi(*Trust in Information*)

Kepercayaan pada kualitas informasi ini berkaitan dengan kepercayaan terhadap informasi yang disediakan secara *online* dapat dipercaya. Chopra dan Wallace (2003), menyatakan bahwa *kepercayaan pada informasi* mencerminkan sejauh mana informasi yang diperoleh secara *online* dapat dipercaya, selain itu mencerminkan juga akurasi, dan kualitas informasi, Kualitas informasi yang disajikan oleh layanan *e-Government* juga juga berpengaruh dalam membangun kepercayaan terhadap layanan *e-Government* dan kualitas informasi adalah penentu yang signifikan dalam keinginan untuk menggunakan layanan *e-Government* yang dijelaskan dalam penelitian oleh Gilbert, dkk., (2004). Lin dan Lu (2000) menegaskan dugaan bahwa fitur dan keakuratan informasi yang diposting di sebuah situs web secara signifikan mempengaruhi sikap perilaku pengguna.

H4 : Dimensi Kepercayaan pada kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada e-Government.

Kepercayaan pada sistem teknologi informasi *e-Government*(*Trust in System*)

Kepercayaan pada sistem teknologi informasi *e-government* berhubungan dengan kepercayaan terhadap kualitas sistem atau infrastruktur dari organisasi pemerintah dalam lingkup yang bersifat elektronik. Menurut Chopra dan Wallace(2003), kepercayaan terhadap sistem informasi diakui sebagai domain yang penting dalam lingkungan layanan yang bersifat elektronik, jika kepercayaan pada lingkungan layanan yang bersifat elektronik ini bisa tercapai secara tidak langsung akan membangun kepercayaan masyarakat dalam informasi yang disajikan pada layanan *e-Government*. Berdasarkan hal tersebut dalam penelitian ini mengusulkan bahwa *kepercayaan pada sistem* berpengaruh terhadap *kepercayaan pada e-Government*.

H5 : Dimensi Kepercayaan pada sistem teknologi informasi e-Government berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada e-Government.

Kepercayaan pada sistem transaksi*Trust in Transaction*)

Dalam Penelitian Carter & Bellanger(2005), menyatakan bahwa salah satu aspek kepercayaan dalam e-goverment melibatkan komunikasi antar layanan, layanan yang dimaksud adalah layanan yang bersifat transaksi *online* dan juga berupa pengiriman data antar layanan. *Kepercayaan pada transaksi* mengacu pada kepercayaan pada keamanan dan perlindungan data saat terjadinya suatu transaksi, perlindungan yang dimaksud adalah perlindungan yang berkaitan dengan integritas dan kerahasiaan data.

H6 : Dimensi Kepercayaan pada sistem transaksi berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada e-Government.

Kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan *e-Government*(*Trust in Government Organization*)

Kepercayaan terhadap organisasi pemerintah yang menyediakan layanan atau jasa yang bersifat elektronik sangat dibutuhkan untuk membangun

kepercayaan terhadap e-Government(Carter & Bellanger, 2005). Welch, dkk.,(2005), juga menyatakan bahwa kepercayaan kepada pemerintah merupakan aspek penting dalam pengaturan layanan e-Government, kepercayaan terhadap pemerintah memiliki kontribusi yang signifikan dalam kepuasan penggunaan layanan e-Government. Sofia Elena(2009), juga menyatakan bahwa *kepercayaan pada instansi pemerintah* adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepercayaan kepada layanan *e-Government*. Sehingga penelitian ini mengusulkan bahwa dimensi *kepercayaan pada instansi pemerintah* berpengaruh terhadap *kepercayaan pada e-Government*.

H7 : Dimensi Kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan e-Government berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada e-Government.

Kepercayaan pada instansi pendukung layanan e-Government(Institution Based Trust)

Warkentin, dkk.,(2005), institution – based trust berdampak positif dalam kepercayaan terhadap e-Government, dinyatakan bahwa penyedia layanan e-Government melibatkan sertifikasi dari pihak sebagai lembaga yang menjamin layanan e-Government dari sebuah organisasi pemerintahan layak untuk digunakan. Sedangkan menurut Cheung & Li(2006), *kepercayaan berbasis institusi* dikonstruksi dari adanya aturan hukum dan pengakuan pihak ketiga mempengaruhi pelanggan dalam melaksanakan transaksi belanja secara *online*.

H8 : Dimensi kepercayaan pada instansi pendukung layanan e-Government berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada e-Government.

Kepercayaan Pada Teknologi(Trust in Technology)

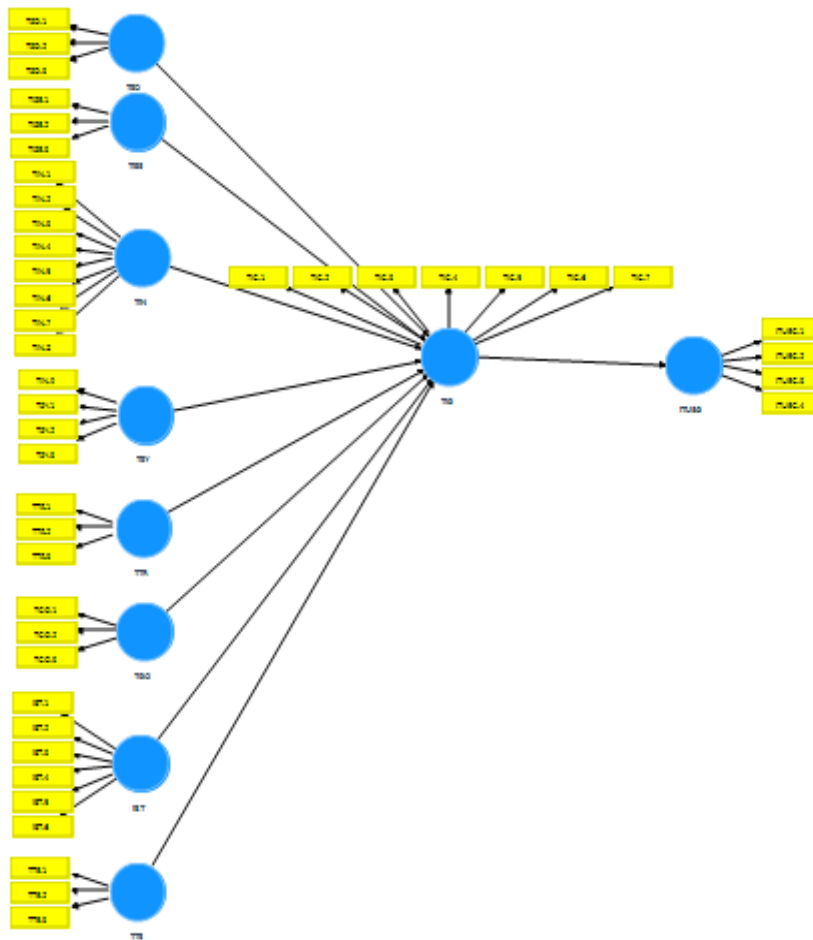
Kepercayaan pada teknologi berkaitan dengan kepercayaan terhadap teknologi yang digunakan oleh organisasi pemerintahan yang menyediakan layanan e-Government. Sitkin dan Roth(1993), menyatakan bahwa trust atau kepercayaan adalah harapan bahwa tugas-tugas yang dikerjakan dapat diselesaikan dengan baik. Dalam konteks teknologi menurut Srivasta dan Thompson(2005), percaya pada teknologi yang digunakan dapat membantu menyelesaikan tugas-tugas masyarakat yang berhubungan dengan layanan *e-*

Government secara memuaskan, dengan adanya kepuasan maka berpengaruh terhadap layanan *e-Government*. Sedangkan menurut Sofia Elena(2009) menyatakan bahwa *trust in technology* adalah faktor yang secara signifikan mempengaruhi kepercayaan kepada layanan *e-Government*. Berdasarkan beberapa hal di atas maka penelitian ini mengusulkan bahwa dimensi kepercayaan pada teknologi berpengaruh terhadap *kepercayaan pada e-Government*.

H9 : Dimensi kepercayaan pada teknologi berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada e-Government.

3.3 Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model pengukuran dalam penelitian ini adalah model pengukuran reflektif yang dikembangkan berdasarkan *classical test theory* dan psikometrik (Nunnally dan Bernstein, 1994) dikutip dari (Yamin & Kurniawan, 2011). . Indikator reflektif merupakan indikator yang bersifat manifestasi terhadap konstruk dan sesuai dengan *classical test theory* yang mengasumsikan bahwa *variance* di dalam pengukuran *score* variabel laten merupakan fungsi dari *true score* ditambah dengan *error*. Arah kausalitas mengalir dari konstruk ke indikator sehingga indikator diasumsikan mencerminkan variasi dalam variabel laten. Dengan kata lain, perubahan dalam konstruk diharapkan akan berdampak pada perubahan dalam seluruh indikatornya.



Gambar 3.1. Model Pengukuran (*Outer Model*)

3.4 Definisi Operasional

Dalam penelitian ini terdapat 10 variabel penelitian, variabel yang ada bersifat tidak terukur atau *latent*, oleh karena itu variabel tersebut dinamakan juga sebagai variabel *latent* atau *construct*. Berikut ini adalah tabel yang menjelaskan definisi operasional.

Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel Latent Penelitian

No	Variabel	Definisi Operasional	Referensi
1	Kepercayaan pada <i>e-Government</i> (<i>Trust in e-Government</i>)	Keyakinan atau harapan seorang warga negara bahwa layanan <i>e-Government</i> akan melakukan suatu tindakan	(Mayer, Davis, & Schoorman, 1995)

Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel Latent Penelitian (Lanjutan)

No	Variabel	Definisi Operasional	Referensi
		tertentu sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya, walaupun warga negara tersebut tidak mempunyai kontrol atas kinerja layanan <i>e-Government</i>	
2.	Kepercayaan pada data yang tersimpan (<i>Trust in Stored Data</i>)	Kepercayaan terhadap manajemen penyimpanan data <i>e-government</i> , kepercayaan bahwa data yang dikumpulkan dan disimpan akan dilindungi dari potensi ancaman, data secara efektif akan dilindungi dari penyalahgunaan pengaksesan data, perubahan data, dan penggunaan data oleh pihak yang tidak berkepentingan.	(Papadopoulou, Nikolaidou, Martakos,2010)
3.	Kepercayaan pada pelayanan (<i>Trust in Service</i>)	Kepercayaan terhadap layanan <i>e-government</i> , kepercayaan ini berkaitan dengan kepercayaan bahwa layanan <i>e-government</i> akan cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah, keyakinan bahwa layanan <i>e-government</i> transparan, keyakinan bahwa layanan <i>e-government</i> melakukan pelayanan aktif dengan adanya komunikasi dua arah antara pemerintah dan warga negara, keyakinan bahwa layanan <i>e-government</i> menyediakan layanan yang berguna dengan tujuan memudahkan warga negara menyelesaikan kepentingannya.	(Papadopoulou, Nikolaidou, Martakos,2010)
4.	Kepercayaan pada kualitas informasi (<i>Trust in Information</i>)	Kepercayaan terhadap informasi yang disajikan oleh <i>e-government</i> (kualitas informasi). Kepercayaan akan adanya penyediaan Informasi yang valid dan lengkap sehingga dapat diandalkan, kepercayaan bahwa informasi yang disediakan sesuai dengan sesuai dengan yang diminta, kepercayaan bahwa informasi yang ditampilkan adalah informasi yang akurat, informasi yang dapat dimengerti, dan informasi yang terkini dan terbaru.	(Papadopoulou, Nikolaidou, Martakos,2010)

Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel Latent Penelitian (Lanjutan)

No	Variabel	Definisi Operasional	Referensi
5.	Kepercayaan pada sistem teknologi informasi e-Government (<i>Trust in system</i>)	Kepercayaan terhadap sistem dan infrastruktur dari organisasi pemerintah. Kepercayaan yang mengacu pada persepsi bahwa operasi yang tepat dari sistem <i>e-government</i> tidak dapat dikompromikan, kepercayaan ini berkaitan dengan kepercayaan akan sistem bekerja dengan benar dan menghasilkan <i>output</i> yang benar, kepercayaan bahwa sistem tersebut bertugas sesuai dengan fungsinya setiap kali diperlukan, kepercayaan bahwa bahwa sistem dilindungi terhadap kehilangan data pengguna pada saat sistem gagal berjalan, kepercayaan bahwa sistem ini merespon permintaan dalam jangka waktu yang singkat dan dapat diterima.	(Papadopoulou, Nikolaidou, Martakos,2010).
6.	Kepercayaan pada sistem transaksi (<i>Trust in Transaction</i>)	Kepercayaan terhadap transaksi dalam e-government. Kepercayaan yang berkaitan dengan keamanan dan perlindungan data, terutama dalam hal integritas & kerahasiaan. Ini mensyaratkan bahwa data tidak akan rusak atau terdistorsi pada saat transaksi.	(Papadopoulou, Nikolaidou, Martakos,2010)
7.	Kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan e-Government (<i>Trust in Government organization</i>)	Kepercayaan terhadap instansi pemerintah. Kepercayaan bahwa pemerintah akan bertindak demi kepentingan warga negara, kepercayaan bahwa pemerintah memiliki kemampuan atau kekuatan untuk melakukan pemenuhan kebutuhan warga negara,kepercayaan bahwa pemerintah memiliki itikad yang baik, mengatakan kebenaran dan memenuhi janji, kepercayaan bahwa pemerintah selalu konsisten dalam setiap tindakannya.	(Papadopoulou, Nikolaidou, Martakos,2010).

Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel Latent Penelitian(Lanjutan)

No	Variabel	Definisi Operasional	Referensi
8.	Kepercayaan pada Institusi pendukung layanan <i>e-Government</i> (<i>Institution – Based Trust</i>)	Kepercayaan terhadap sistem suatu lembaga yang mendukung <i>e-government</i> . Kepercayaan bahwa adanya penerapan hukum , kebijakan dan peraturan mengenai transaksi online, kepercayaan jaminan untuk identitas dan hak-hak pihak yang bertransaksi , seperti otoritas sertifikasi, kepercayaan akan adanya kepatuhan terhadap suatu lembaga yang mengeluarkan peraturan dan pedoman dalam transaksi online.	(Papadopoulou, Nikolaidou, Martakos,2010).
9.	Kepercayaan pada teknologi (<i>Trust in Technology</i>)	Kepercayaan terhadap teknologi yang digunakan oleh organisasi pemerintahan yang menyediakan layanan <i>e-Government</i> . Percaya pada teknologi yang digunakan dapat membantu menyelesaikan tugas-tugas secara memuaskan.	(Srivasta & Thompson,2005; Sofia Elena,2009).
10.	Niat untuk menggunakan <i>e-government</i>	Tindakan masyarakat ditentukan oleh niat dan persepsi kontrol , dimana niat mereka dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku , norma subyektif, dan persepsi kontrol perilaku.	(Hung, Chang, & Yu, 2006)

Sumber : Data Diolah

3.5 Pengembangan Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah semua alat yang digunakan untuk mengumpulkan, memeriksa, menyelidiki suatu masalah atau mengumpulkan dan menyajikan data secara sistematis dengan tujuan suatu persoalan atau menguji hipotesis. Instrumen memegang peranan penting dalam menentukan suatu mutu penelitian, fungsi instrumen adalah mengungkapkan fakta menjadi data. Menurut Arikunto(2010), data merupakan penggambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis, benar tidaknya data tergantung dari baik tidaknya instrumen pengumpulan data.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan dari proses wawancara dan proses studi literatur, pada penelitian ini kuisioner disebarkan secara *online* dan penyebaran kuisioner dengan menemui responden secara langsung, penyebaran kuisioner secara *online* akan memakai fasilitas dari *GoogleDrive*. Kuisioner dibuat berdasarkan 10 variabel yang ada di dalam penelitian, agar variabel itu bisa diukur maka variabel tersebut dijabarkan dengan beberapa pertanyaan indikator, berikut ini adalah pertanyaan indikator pada masing-masing variabel.

Tabel 3.3 Pertanyaan Indikator Pada Masing-Masing Variabel

Kode	Variabel Latent	Jenis Indikator	Referensi
TSD	Kepercayaan pada data yang tersimpan(<i>Trust in Stored Data</i>)		
	Pertanyaan Indikator		
TSD.1	Saya percaya data masyarakat telah di <i>back up</i> oleh pemerintah dengan bagus, baik itu <i>back up</i> internal dan <i>back up</i> eksternal.	Reflektif	(Mithun Barua,2012)
TSD.2	Saya dengan mudah mengambil data historis bila diperlukan.	Reflektif	(Mithun Barua,2012)
TSD.3	Saya takut akan kehilangan data karena saya tidak percaya sistem akan melindungi data.	Reflektif	(Mithun Barua,2012)
TIN	Kepercayaan pada informasi(<i>Trust in Information</i>)		
TIN.1	Saya percaya layanan pemerintahan secara online menyediakan informasi terkini	Reflektif	(Shareef, Kumar, Kumar, & Dwivedi,2011)
TIN.2	Saya percaya layanan pemerintahan secara online menyediakan informasi yang mudah dimengerti	Reflektif	(Shareef, Kumar, Kumar, & Dwivedi,2011)
TIN.3	Saya percaya layanan pemerintahan secara online menyediakan informasi yang relevan sesuai dengan kebutuhan saya	Reflektif	(Shareef, Kumar, Kumar, & Dwivedi,2011)
TIN.4	Saya percaya layanan pemerintahan secara online menyediakan informasi yang akurat tentang pelayanan yang disediakan	Reflektif	(Shareef, Kumar, Kumar, & Dwivedi,2011)

Tabel 3.3 Pertanyaan Indikator Tiap Variabel (Lanjutan)

Kode	Variabel Latent	Jenis Indikator	Referensi
TIN.5	Saya percaya layanan pemerintahan secara online menyediakan alur informasi yang mudah diikuti karena informasi yang disediakan berurutan dan sistematis.	Reflektif	(Shareef, Kumar, Kumar, & Dwivedi,2011)
TIN.6	Saya percaya layanan pemerintahan secara online menyediakan informasi mengenai kebijakan pemerintah terkait dengan fungsinya.	Reflektif	(Shareef, Kumar, Kumar, & Dwivedi,2011)
TIN.7	Saya tidak percaya layanan pemerintahan secara online menyediakan sumber informasi tambahan yang terkait dengan kebutuhan pengguna.	Reflektif	(Shareef, Kumar, Kumar, & Dwivedi,2011)
TIN.8	Saya percaya layanan pemerintahan secara online menyediakan <i>link</i> yang diperlukan dari situs-situs lain.	Reflektif	(Shareef, Kumar, Kumar, & Dwivedi,2011)
TISE	Kepercayaan pada pelayanan(<i>Trust in Service</i>)		
TISE.1	Saya tidak percaya bahwa layanan pemerintahan secara online dapat menghemat waktu saya dibandingkan dengan melakukan transaksi secara konvensional.	Reflektif	(Papadopoulou, Nikolaidou, Martakos,2010).
TISE.2	Saya percaya menggunakan layanan pemerintahan secara online meningkatkan efektivitas transaksi saya dengan Pemerintah.	Reflektif	(Papadopoulou, Nikolaidou, Martakos,2010).
TISE.3	Saya percaya bahwa layanan pemerintahan secara online selalu transparan dalam setiap tindakannya.	Reflektif	(Papadopoulou, Nikolaidou, Martakos,2010).
TISE.4	Saya percaya komunikasi dengan layanan pemerintahan secara online jelas dan dimengerti	Reflektif	(Papadopoulou, Nikolaidou, Martakos,2010).
TISE.5	Saya percaya layanan pemerintahan secara online nyaman dan mudah digunakan.	Reflektif	(Papadopoulou, Nikolaidou, Martakos,2010).
TISE.6	Saya percaya dapat dengan mudah menyelesaikan tugas-tugas saya saat menggunakan layanan pemerintah secara online	Reflektif	(Papadopoulou, Nikolaidou, Martakos,2010).

Tabel 3.3 Pertanyaan Indikator Tiap Variabel (Lanjutan)

Kode	Faktor-Faktor dan Indikator	Jenis Indikator	Referensi
TSY	Kepercayaan pada sistem teknologi informasi e-Government(Trust in System)		
TSY.1	Saya tidak percaya infrastruktur layanan pemerintahan secara online handal dan dapat bekerja dengan baik.	Reflektif	(Mithun Barua,2012)
TSY.2	Saya percaya sistem bekerja dengan baik sesuai dengan fungsi yang telah diberikan	Reflektif	(Mithun Barua,2012)
TSY.3	Saya percaya bahwa sistem sepenuhnya dilindungi dari berbagai potensi ancaman.	Reflektif	(Mithun Barua,2012)
TTR	Kepercayaan pada sistem transaksi(Trust in Transaction)		
TTR.1	Saya percaya bahwa layanan pemerintahan secara online melindungi data dari akses yang tidak memiliki otoritas	Reflektif	(Papadopoulou, Nikolaidou, Martakos,2010)
TTR.2	Saya percaya sistem akan memberikan jaminan bahwa data akan dilindungi dari proses manipulasi data	Reflektif	(Papadopoulou, Nikolaidou, Martakos,2010)
TTR.3	Saya tidak percaya bahwa layanan pemerintah secara <i>online</i> tidak akan menyimpan data dan menyebarkannya tanpa seijin pengguna.	Reflektif	(Papadopoulou, Nikolaidou, Martakos,2010)
TGO	Kepercayaan Pada Instansi Pemerintah Penyedia Layanan e-Government(Trust in Government Organization)		
TGO.1	Saya percaya bahwa pemerintah bertindak yang terbaik demi kepentingan warga negara.	Reflektif	(Papadopoulou, Nikolaidou, Martakos,2010; Teo, Srivastava, Jiang,2009).
TGO.2	Saya tidak percaya bahwa pemerintah melakukan tugasnya dengan efisien.	Reflektif	(Papadopoulou, Nikolaidou, Martakos,2010; Teo, Srivastava, Jiang,2009).

Tabel 3.3 Pertanyaan Indikator Tiap Variabel (Lanjutan)

Kode	Faktor-Faktor dan Indikator	Jenis Indikator	Referensi
TGO.3	Saya percaya bahwa saya dapat mengandalkan pemerintah melakukan tugasnya ketika mereka berinteraksi dengan saya.	Reflektif	(Papadopoulou, Nikolaidou, Martakos,2010; Teo, Srivastava, Jiang,2009).
TGO.4	Saya percaya bahwa pemerintah dapat diandalkan dalam memenuhi kewajiban mereka.	Reflektif	(Papadopoulou, Nikolaidou, Martakos,2010; Teo, Srivastava, Jiang,2009).
IBT	Kepercayaan pada Institusi pendukung layanan e-Government (Institution – Based Trust)		
IBT.1	Saya percaya layanan internet memberikan perlindungan yang cukup untuk memberikan kenyamanan saat menggunakannya dalam transaksi bisnis pribadi.	Reflektif	(Alsaghier., dkk,2009)
IBT.2	Saya tidak percaya bahwa payung hukum dan struktur teknologi melindungi saya dari masalah saat menggunakan layanan internet.	Reflektif	(Alsaghier., dkk,2009)
IBT.3	Saya percaya bahwa enkripsi dan kemajuan teknologi internet membuatnya aman bagi saya untuk bertransaksi bisnis.	Reflektif	(Alsaghier., dkk,2009)
IBT.4	Secara keseluruhan saya percaya bahwa internet adalah lingkungan yang aman untuk bertransaksi bisnis	Reflektif	(Alsaghier., dkk,2009)
TTE	Kepercayaan Pada Teknologi(Trust in Technology)		
TTE.1	Saya percaya teknologi yang mendukung sistem, dapat diandalkan.	Reflektif	(Alsaghier., dkk,2009; Teo, Srivastava, Jiang,2009).
TTE.2	Saya tidak percaya teknologi yang mendukung sistem,dapat memberikan keamanan sepanjang waktu.	Reflektif	(Alsaghier., dkk,2009; Teo, Srivastava, Jiang,2009).
TTE.3	Secara keseluruhan saya percaya kepada teknologi yang digunakan oleh instansi pemerintah untuk mengoperasikan layanan	Reflektif	(Alsaghier., dkk,2009; Teo, Srivastava, Jiang,2009).

Tabel 3.3 Pertanyaan Indikator Tiap Variabel (Lanjutan)

Kode	Faktor-Faktor dan Indikator	Jenis Indikator	Referensi
	pemerintahan secara online.		
TTE.4	Saya percaya bahwa enkripsi dan kemajuan teknologi internet membuatnya aman bagi saya untuk bertransaksi.	Reflektif	(Alsaghier., dkk,2009; Teo, Srivastava, Jiang,2009).
TTE.5	Saya percaya bahwa adanya payung hukum dan teknologi yang memadai melindungi saya dari masalah di Internet.	Reflektif	(Alsaghier., dkk,2009; Teo, Srivastava, Jiang,2009).
TTE.6	Saya percaya teknologi internet memiliki cukup perlindungan untuk memberikan kenyamanan saat menggunakannya.		
TIG	Kepercayaan pada e-Government(Trust in e-Government)		
TIG.1	Saya tidak percaya bahwa layanan pemerintahan secara online kompeten dan efektif dalam memberikan pelayanannya.	Reflektif	(Alsaghier., dkk,2009; Sofia Elena,2009).).
TIG.2	Saya percaya layanan pemerintahan secara online peduli, jujur dan berkemauan baik pada kebutuhan masyarakat.	Reflektif	(Alsaghier., dkk,2009; Sofia Elena,2009).).
TIG.3	Saya percaya bahwa layanan pemerintahan secara online akan memberikan pelayanan yang menguntungkan masyarakat.	Reflektif	(Alsaghier., dkk,2009; Sofia Elena,2009).).
TIG.4	Saya percaya bahwa layanan pemerintahan secara online bertindak jujur ketika melakukan transaksi dengan masyarakat.	Reflektif	(Alsaghier., dkk,2009; Sofia Elena,2009).).
TIG.5	Saya percaya bahwa layanan pemerintahan secara online mempunyai karakter yang jujur.	Reflektif	(Alsaghier., dkk,2009; Sofia Elena,2009).).
TIG.6	Saya percaya bahwa layanan pemerintahan secara online tetap menjaga komitmennya.	Reflektif	(Alsaghier., dkk,2009; Sofia Elena,2009).).
TIG.7	Saya percaya bahwa layanan pemerintahan secara online dapat dipercaya.	Reflektif	(Alsaghier., dkk,2009; Sofia Elena,2009).).

Tabel 3.3 Pertanyaan Indikator Tiap Variabel (Lanjutan)

Kode	Faktor-Faktor dan Indikator	Jenis Indikator	Referensi
TIG.8	Saya percaya bahwa layanan pemerintahan secara online tulus dan asli.	Reflektif	(Alsaghier., dkk,2009; Sofia Elena,2009).).
TIG.9	Saya percaya bahwa layanan pemerintahan secara online akan menyediakan layanan demi kepentingan terbaik masyarakat.	Reflektif	(Alsaghier., dkk,2009; Sofia Elena,2009).).
TIG.10	Saya percaya bahwa layanan pemerintahan secara online dapat memberikan bantuan ketika masyarakat membutuhkannya.	Reflektif	(Alsaghier., dkk,2009; Sofia Elena,2009).).
TIG.11	Saya percaya bahwa layanan pemerintahan secara online tertarik pada pemenuhan kebutuhan masyarakat bukan hanya memenuhi kebutuhannya sendiri.	Reflektif	(Alsaghier., dkk,2009; Sofia Elena,2009).).
TIG.12	Saya percaya bahwa layanan pemerintah secara online tidak akan mengambil keuntungan dari saya.	Reflektif	(Alsaghier., dkk,2009; Sofia Elena,2009).).
TIG.13	Saya percaya bahwa layanan pemerintah secara online tidak akan bertindak yang merugikan saya	Reflektif	(Alsaghier., dkk,2009; Sofia Elena,2009).).
TIG.14	Saya percaya kepada layanan pemerintah secara online	Reflektif	(Alsaghier., dkk,2009; Sofia Elena,2009).).
ITUEG	Niat menggunakan layanan e-Government(Intention To Use e-Government)		
ITUEG .1	Tidak ada niat saya akan menggunakan layanan layanan pemerintahan secara online	Reflektif	(Hung, Chang, Yu,2006;Alsaghier., dkk,2009)
ITUEG .2	Saya berencana untuk menggunakan layanan pemerintah secara online.	Reflektif	(Hung, Chang, Yu,2006;Alsaghier., dkk,2009)
ITUEG .3	Saya berniat menggunakan layanan layanan pemerintahan secara online kebutuhan berikutnya	Reflektif	(Hung, Chang, Yu,2006;Alsaghier., dkk,2009)
ITUEG .4	Saya akan selalu mengandalkan layanan layanan pemerintahan secara online untuk pencarian informasi	Reflektif	(Hung, Chang, Yu,2006;Alsaghier., dkk,2009)
ITUEG .5	Saya berniat menggunakan layanan layanan pemerintahan secara online di masa mendatang	Reflektif	(Hung, Chang, Yu,2006;Alsaghier., dkk,2009)

Tabel 3.3 Pertanyaan Indikator Tiap Variabel (Lanjutan)

Kode	Faktor-Faktor dan Indikator	Jenis Indikator	Referensi
ITUEG.6	Saya berniat memberikan informasi pribadi kepada layanan layanan pemerintahan secara online	Reflektif	(Hung, Chang, Yu,2006;Alsaghier., dkk,2009)

Sumber : Data Diolah

Setelah item-item kuesioner telah di definisikan untuk dapat diukur, maka diperlukan alat untuk mengukurnya yang disebut dengan skala. Pada penelitian ini akan digunakan metode skala sikap atau yang lebih dikenal dengan skala interval yang sering digunakan untuk mengukur gejala dalam penelitian sosial. Bentuk skala interval yang digunakan adalah skala likert(*Likert Scale*), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Kuisoner menggunakan skala likert dideskripsikan sebagai berikut :

Tabel 3.4 Pilihan Jawaban Pada Kuisoner

Nilai Jawaban	Keterangan
5	Sangat Setuju
4	Setuju
3	Tidak Tahu
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

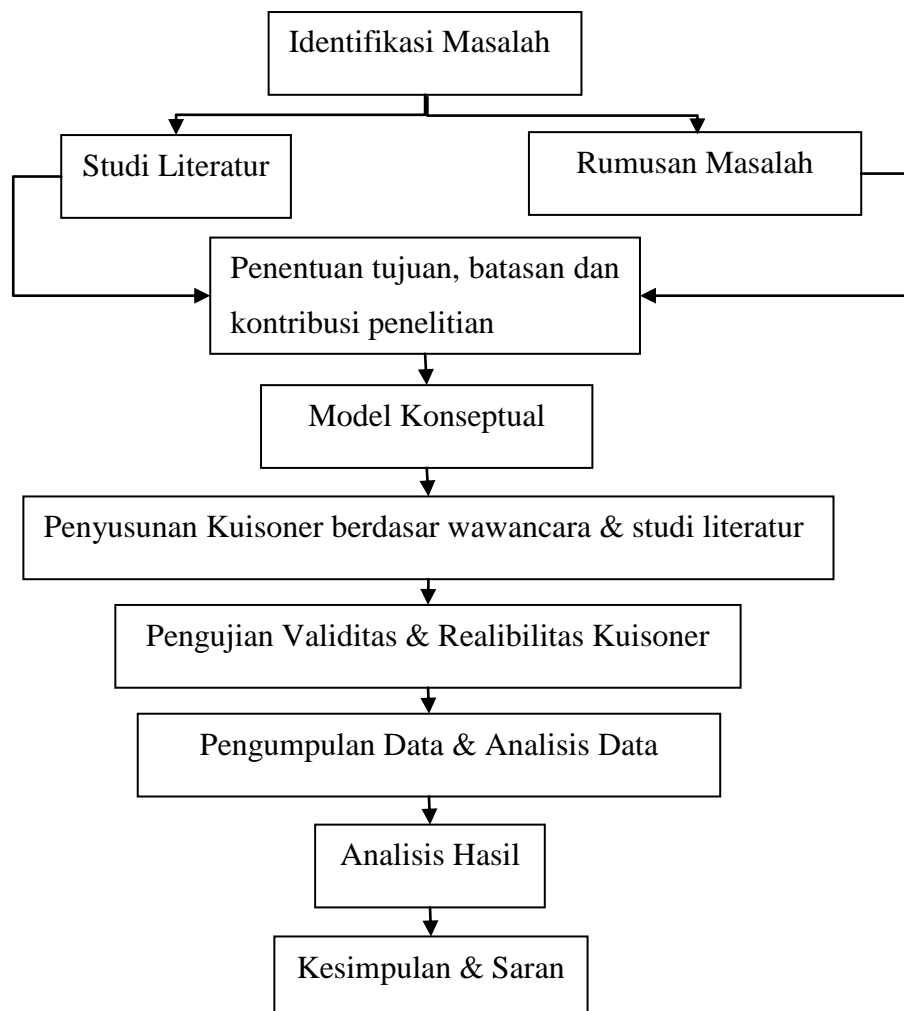
Sumber : Data Diolah

Kuisoner ini juga dilengkapi dengan pertanyaan informasi mengenai responden, pertanyaan umum seperti nama, jenis kelamin, usia, pekerjaan dan nomer telepon. Kuisoner dibagikan ke responden dan responden mengisi kuisoner sesuai dengan apa yang dirasakannya terhadap penggunaan layanan publik pemerintah secara online. Selain dibagikan secara *online* kuisoner ini juga disebarkan secara langsung menggunakan kertas cetak, setelah semua kuisoner yang dibagikan secara langsung ini terkumpul kemudian disalin ke format digital dan digabungkan dengan kuisoner *online* yang sudah berbentuk digital.

BAB 4

METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metodologi, ada beberapa tahapan untuk menyelesaikan permasalahannya, secara garis besar tahapan penelitian yang dilakukan adalah identifikasi masalah, studi literatur, penetapan perumusan masalah, penetapan tujuan, batasan dan kontribusi penelitian sudah dijelaskan pada bab 1 dan 2, pada bab 4 ini berfokus untuk menguraikan metodologi penelitian, merumuskan kerangka konseptual, teknik pengumpulan data, validasi data, tahapan analisis, hasil analisis, kesimpulan dan saran.



Gambar 4.1 Diagram Alir Penelitian

4.1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah suatu tahap permulaan dari penguasaan sebuah masalah dimana suatu objek tertentu dan dalam situasi tertentu dapat kita kenali sebagai suatu masalah. Identifikasi masalah bertujuan agar kita mendapatkan sejumlah masalah yang nantinya akan dicari cara penyelesaiannya, dengan kata lain identifikasi masalah yang baik akan menggambarkan permasalahan dalam judul penelitian.

4.2. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan penelaahan buku, literatur, catatan dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dipecahkan, studi literatur dilakukan juga untuk mengumpulkan data penunjang mengenai teori-teori yang mendukung penelitian. Studi literatur dan kajian pustaka sudah dibahas di dalam bab 2.

4.3. Perumusan Masalah

Setelah melakukan identifikasi masalah dan studi literatur maka didapatkan perumusan masalah yang akan menjadi fokus dalam penelitian ini, tujuan dari perumusan masalah adalah memperjelas ruang lingkup penelitian. Pembahasan perumusan masalah sudah dijelaskan di dalam bab 1.

4.4. Penentuan Tujuan, Manfaat, Kontribusi, Keterbaruan(Novelty), dan Batasan Penelitian

Penentuan tujuan dilakukan untuk mengetahui arah kemana penelitian ini akan dilakukan, tujuan masalah harus konsisten dengan rumusan masalah, berapa banyak masalah itu dirumuskan,sebanyak itu pula tujuan yang harus dicapai. Manfaat penelitian adalah menjelaskan kegunaan hasil penelitian. Kontribusi penelitian bertujuan untuk mengetahui apakah penelitian memiliki kontribusi untuk ilmu pengetahuan, keilmuan , bisnis, dan masyarakat sehingga dapat dilakukan penelitian selanjutnya. Keterbaruan(*Novelty*) penelitian bisa dari sisi teori atau praktis, keterbaruan harus dilihat dari penelitian sebelumnya, tidak

boleh hanya menyatakan bahwa penelitian yang diusulkan adalah penelitian yang belum pernah dilakukan. Batasan masalah sangat penting agar masalah yang diteliti tidak terlalu luas, membatasi masalah memiliki implikasi pada penyempitan teori dan variabel yang diteliti. Pembatasan masalah juga membantu peneliti dalam merumuskan instrumen penelitian. Pembahasan beberapa hal di atas sudah dijelaskan dalam bab 1.

4.5. Model Konseptual

Dalam tahapan kerangka konseptual diharapkan akan memberi gambaran dan mengarahkan asumsi mengenai variabel-variabel yang akan diteliti, kerangka konseptual memberikan petunjuk kepada peneliti dalam merumuskan masalah penelitian, kerangka konseptual diperoleh dari hasil sintesis dari proses berpikir deduktif(aplikasi teori) dan induktif(fakta yang ada), kemudian dengan kemampuan inovatif-kreatif diakhiri dengan konsep atau ide baru yang disebut kerangka konseptual. Hipotesis mencoba mengutarakan jawaban sementara terhadap problema penelitian yang akan dilakukan. Pembahasan kerangka konseptual dan hipotesis akan dijelaskan dalam bab 4.

4.6. Penyusunan Kuisioner Berdasarkan Wawancara & Studi Literatur

Pada tahapan ini akan dilakukan penyusunan kuisioner, pada penelitian ini penyusunan kuisioner dilakukan berdasarkan hasil wawancara kepada masyarakat tentang pengaruh dimensi kepercayaan dan hubungannya dengan keinginan untuk menggunakan layanan *e-Government*. Setelah variabel wawancara didapatkan maka akan digabungkan dengan variabel hasil studi literatur untuk penyusunan kuisioner.

4.6.1. Penarikan Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi, dengan kata lain sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya ingin diselidiki. Sampel dikatakan valid jika mengandung unsur akurasi dan presisi, unsur akurasi memiliki pengertian bahwa

tidak adanya “bias”(kekeliruan) dalam sampel, dengan kata lain makin sedikit tingkat kekeliruan yang ada dalam sampel maka makin akurat sampel tersebut. Sedangkan presisi adalah sampel yang baik memiliki tingkat presisi estimasi, presisi mengacu pada persoalan sedekat mana estimasi kita dengan karakteristik populasi, maksudnya adalah makin kecil tingkat perbedaan di antara rata-rata populasi dengan rata-rata sampel maka akan makin tinggi tingkat presisi sampel tersebut. Pada penelitian ini peneliti akan melakukan penarikan sample di wilayah umum khususnya di wilayah negara republik Indonesia dengan cara penarikan sampel penelitian dilakukan dengan metode *convinience sampling*, sampel didapatkan berdasarkan ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendapatkannya, sampel tersebut diambil karena ada pada tempat dan waktu yang tepat. Penelitian ini, responden yang dilibatkan adalah masyarakat yang sudah menggunakan layanan *e-Government* dan masyarakat yang tahu tentang adanya layanan *e-Government* di Indonesia. Menurut Haier, dkk.,(2006), batas minimum responden bila menggunakan metode SEM adalah 5 kali dari jumlah variabel observasi.

4.6.2. Wawancara

Pendekatan komunikasi artinya adalah pendekatan yang berhubungan langsung dengan sumber data dan terjadi proses komunikasi untuk mendapatkan datanay. Yang termasuk dalam pendekatan komunikasi adalah teknik wawancara(*interview*) dan teknik survei, wawancara adalah komunikasi dua arah untuk mendapatkan data dari responden. Pada penelitian ini teknik wawancara berupa wawancara personal(*personal interview*), wawancara personal dilakukan dengan melakukan tatap muka langsung dengan responden, dalam penelitian ini responden yang di wawancarai adalah responden yang pernah menggunakan layanan *eGovernment* dan responden yang tahu dengan adanya layanan *e-Government*. Teknik wawancara digunakan untuk mengungkapkan dimensi-dimensi yang mempengaruhi keinginan untuk menggunakan layanan *e-Government*. Pada penelitian ini proses wawancara kepada responden dilakukan kepada masyarakat yang pernah menggunakan layanan *e-Government* dan masyarakat yang tahu akan adanya layanan *e-Government*.

4.6.3. Penyusunan Kuesioner

Penyusunan kuesioner bertujuan untuk menerjemahkan kebutuhan informasi peneliti ke dalam satu set pertanyaan spesifik bahwa responden bersedia dan mampu menjawab, kemudian kuesioner yang ditulis mampu untuk memotivasi responden untuk terlibat dan bekerja sama, dan yang terakhir kuesioner yang dibuat harus dapat meminimalkan kesalahan jawaban (Malhotra, 2012;332). Setelah menentukan tipe skala yang digunakan dalam penelitian maka akan dilakukan penyusunan kuesioner, langkah pertama yang dilakukan dalam menyusun kuesioner adalah menentukan informasi yang dibutuhkan. Setiap informasi yang diperoleh harus dapat menjawab masalah penelitian. Menurut Malhotra (2012) bahasa yang digunakan dalam kuesioner harus bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti responden. Langkah kedua yang dilakukan adalah menentukan jenis metode kuesioner yang akan digunakan, dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kuesioner secara personal atau menyebarkan kuesioner secara langsung menemui responden dan metode kuesioner melalui fasilitas *google formulir* yang disediakan oleh *google*. Langkah selanjutnya adalah menentukan jenis pertanyaan yang akan diajukan kepada responden, pertanyaan yang diajukan pada responden harus jelas dan tidak mengandung dua pengertian yang berbeda. Pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan pada responden pada kuesioner berdasarkan pada hasil pembelajaran studi literatur, kuesioner dibuat berdasarkan landasan teori yang telah diajukan. Pada penelitian ini kuesioner yang digunakan berdasarkan kuesioner pada penelitian terdahulu yang telah melewati proses validasi. Di bawah ini akan dijelaskan langkah-langkah yang dilakukan dalam menyusun kuesioner pada masing-masing variabel penelitian :

1. Kepercayaan pada data yang tersimpan (*Trust in Stored Data*)

Untuk menyusun kuesioner yang berkaitan dengan variabel kepercayaan pada data yang tersimpan (*Trust in Stored Data*) mencakup indikator penyimpanan data milik masyarakat, kemudahan menggunakan data historis, sistem perlindungan data milik masyarakat. Kuesioner ini disusun berdasarkan penelitian terdahulu *E-Governance Adoption In Government*

Organization Of India oleh Mithun Barua(2012). Indikator-indikator di atas dimasukkan dalam tabel kisi-kisi sebagai berikut :

Tabel 4.1 Kisi-Kisi Kuesioner Variable Kepercayaan pada data yang tersimpan(*Trust in Stored Data*)

Variabel	Indikator	Jumlah
Kepercayaan pada data yang tersimpan(<i>Trust in Stored Data</i>)	penyimpanan data milik masyarakat	1
	kemudahan menggunakan data historis	1
	sistem perlindungan data milik masyarakat	1

Berdasarkan kisi-kisi yang terdapat pada tabel di atas, maka dapat dijelaskan bahwa variable kepercayaan pada data yang tersimpan(*Trust in Stored Data*) akan dibaut pertanyaan sebanyak 3 pertanyaan, yang mana pertanyaan nomer 1 berkaitan dengan penyimpanan data milik masyarakat, pertanyaan nomer 2 berkaitan dengan kemudahan menggunakan data historis, dan pertanyaan terakhir berkaitan dengan sistem perlindungan data milik masyarakat. Berdasarkan ketentuan di atas, maka didapatkan kuesioner pertanyaan sebagai berikut : 1. Data milik masyarakat yang tersimpan, telah di back up oleh pemerintah dengan bagus, baik itu back up internal dan back up eksternal, 2.Saya dengan mudah mengambil data historis(milik saya) bila diperlukan, 3. Saya takut akan kehilangan data(milik saya) karena saya tidak percaya sistem akan melindungi data(negatif).

2. Kepercayaan pada pelayanan(*Trust in Service*)

Penyusunan variabel kepercayaan pada pelayanan berdasarkan penelitian *What Is Trust in E-Government? A Proposed Typology* oleh Papadopoulou, Nikolaidou, Martakos(2010). Variabel ini mencakup 6 indikator yaitu :

Tabel 4.2 Kisi-Kisi Kuesioner Variable Kepercayaan pada pelayanan(*Trust in Service*)

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
Kepercayaan pada pelayanan(<i>Trust in Service</i>)	Layanan online menghemat waktu	1
	Layanan online meningkatkan efektivitas	1
	Layanan online transparan	1
	Layanan online mudah dimengerti	1
	Layanan online mudah nyaman digunakan	1
	Layanan online dengan mudah membantu menyelesaikan kebutuhan	1

Berdasarkan ketentuan di atas didapatkan kuesioner pertanyaan sebagai berikut : 1. Saya tidak percaya bahwa layanan pemerintahan secara online dapat menghemat waktu saya dibandingkan dengan melakukan transaksi secara konvensional(negatif), 2. Saya percaya menggunakan layanan pemerintahan secara online meningkat efektivitas transaksi saya dengan Pemerintah, 3. Saya percaya bahwa layanan pemerintahan secara online selalu transparan dalam setiap tindakannya, 4. Saya percaya komunikasi dengan layanan pemerintahan secara online jelas dan dimengerti, 5. Saya percaya layanan pemerintahan secara online nyaman dan mudah digunakan, 6. Saya percaya dapat dengan mudah menyelesaikan tugas(kebutuhan) saya saat menggunakan layanan pemerintah secara online.

3. Kepercayaan pada kualitas informasi(*Trust in Information*)

Kepercayaan pada kualitas informasi(*Trust in Information*) mencakup 8 indikator yaitu layanan online memberikan informasi terkini, layanan online memberikan informasi yang mudah dimengerti, layanan online memberikan informasi yang relevan, layanan online memberikan informasi yang akurat, layanan online memberikan alur informasi yang mudah diikuti, layanan online memberikan informasi sesuai fungsinya, layanan

online memberikan informasi tambahan seauai kebutuhan, layanan online memberikan informasi dari sumber lain sesuai kebutuhan. Kuesioner ini berdasarkan penelitian terdahulu oleh Shareef, Kumar, Kumar, & Dwivedi(2011) dalam *e-Government Adoption Model(GAM): Differing Service Maturity Levels*.

Tabel 4.3 Kisi-Kisi Kuesioner Variable Kepercayaan pada kualitas informasi(*Trust in Information*)

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
Kepercayaan pada kualitas informasi(<i>Trust in Information</i>)	Layanan online memberikan informasi terkini	1
	Layanan online memberikan informasi yang mudah dimengerti	1
	Layanan online memberikan nformasi yang relevan	1
	Layanan online memberikan informasi yang akurat.	1
	Layanan online memberikan informasi dari sumber lain sesuai kebutuhan	1
	Layanan online memberikan informasi sesuai fungsinya	1
	Layanan online memberikan informasi tambahan seauai kebutuhan.	1
	Layanan online memberikan alur informasi yang mudah diikuti	1

Berdasarkan kisi-kisi yang terdapat pada tabel di atas, maka dapat dijelaskan bahwa variabel kepercayaan pada kualitas informasi(*Trust in Information*) akan dibuat pertanyaan sebanyak 8 pertanyaan dari masing-masing 8 indikator. Berdasarkan ketentuan di atas didapatkan kuesioner

pertanyaan sebagai berikut : 1. Layanan pemerintahan secara online menyediakan informasi terkini, 2. layanan pemerintahan secara online menyediakan informasi yang mudah dimengerti, 3. Layanan pemerintahan secara online menyediakan informasi yang relevan sesuai dengan kebutuhan saya, 4. Layanan pemerintahan secara online menyediakan informasi yang akurat tentang pelayanan yang disediakan, 5. Layanan pemerintahan secara online menyediakan alur informasi yang mudah diikuti karena informasi yang disediakan berurutan dan sistematis, 6. Layanan pemerintahan secara online menyediakan informasi mengenai kebijakan pemerintah terkait dengan fungsinya, 7. Layanan pemerintahan secara online tidak menyediakan sumber informasi tambahan yang terkait dengan kebutuhan pengguna, 8. Layanan pemerintahan secara online menyediakan link yang diperlukan dari situs-situs lain, yang terkait dengan kebutuhan pengguna.

4. Kepercayaan pada sistem teknologi informasi *e-Government(Trust in System)*

Untuk menyusun kuesioner yang berkaitan dengan variable kepercayaan pada sistem teknologi informasi *e-Government(Trust in System)* mencakup indikator infrastruktur layanan online handal, layanan online bekerja dengan baik sesuai fungsi, layanan online sepenuhnya dilindungi dari berbagai potensi ancaman. Kuesioner ini disusun berdasarkan penelitian terdahulu *E-Governance Adoption In Government Organization Of India* oleh Mithun Barua(2012). Indikator-indikator di atas dimasukkan dalam tabel kisi-kisi sebagai berikut :

Tabel 4.4 Kisi-Kisi Kuesioner Variable Kepercayaan pada sistem teknologi informasi *e-Government(Trust in System)*

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
Kepercayaan pada sistem teknologi informasi <i>e-Government(Trust in System)</i>	Infrastruktur layanan pemerintahan secara online handal	1
	layanan pemerintahan secara online bekerja dengan baik	1

Tabel 4.4 Kisi-Kisi Kuesioner Variable Kepercayaan pada sistem teknologi informasi *e-Government(Trust in System)*(Lanjutan)

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
Kepercayaan pada sistem teknologi informasi <i>e-Government(Trust in System)</i>	Layanan online sepenuhnya dilindungi dari berbagai potensi ancaman	1

Berdasarkan kisi-kisi yang terdapat pada tabel di atas, maka dapat dijelaskan bahwa variabel kepercayaan pada sistem teknologi informasi *e-Government(Trust in System)* akan dibuat 1 pertanyaan bagi masing-masing indikator.

5. Kepercayaan pada sistem transaksi(*Trust in Transaction*)

Kepercayaan pada sistem transaksi(*Trust in Transaction*) disusun berdasarkan 3 indikator yaitu :

Tabel 4.5 Kisi-Kisi Kuesioner Variable Kepercayaan pada sistem transaksi(*Trust in Transaction*)

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
Kepercayaan pada sistem transaksi(<i>Trust in Transaction</i>)	Layanan online melindungi data dari akses yang tidak memiliki otoritas.	1
	Layanan online memberikan jaminan data akan dilindungi dari manipulasi.	1
	Layanan online tidak menyebarkan data tanpa seijin pemilik	1

Indikator penelitian ini didapatkan dari penelitian terdahulu *What Is Trust in E-Government? A Proposed Typology* oleh Papadopoulou, Nikolaidou, Martakos(2010).

6. Kepercayaan Pada Instansi Pemerintah Penyedia Layanan *e-Government(Trust in Government Organization)*

Variabel kepercayaan Pada Instansi Pemerintah Penyedia Layanan *e-Government(Trust in Government Organization)* disusun oleh beberapa

indikator dari penelitian oleh Papadopoulou, Nikolaidou, Martakos(2010) *What Is Trust in E-Government? A Proposed Typology* dan *Trust and Electronic Government Success:An Empirical Study* oleh Teo, Srivastava, Jiang(2009).

Tabel 4.6 Kisi-Kisi Kuesioner Variable Kepercayaan Pada Instansi Pemerintah Penyedia Layanan *e-Government(Trust in Government Organization)*

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
Kepercayaan Pada Instansi Pemerintah Penyedia Layanan <i>e-Government(Trust in Government Organization)</i>	Pemerintah bertindak yang terbaik demi kepentingan warga negara.	1
	Pemerintah melakukan tugasnya dengan efisien.	1
	Pemerintah handal dalam melakukan tugasnya	1
	Pemerintah dapat memenuhi kewajibannya	1

Berdasarkan ketentuan di atas, maka didapatkan kuesioner pertanyaan bagi masing-masing indikator sebanyak 1 pertanyaan yaitu : Saya percaya bahwa pemerintah bertindak yang terbaik demi kepentingan warga negara, saya tidak percaya bahwa pemerintah melakukan tugasnya dengan efisien, saya percaya bahwa saya dapat mengandalkan pemerintah melakukan tugasnya, ketika mereka berinteraksi dengan saya, dan Saya percaya bahwa pemerintah dapat diandalkan dalam memenuhi kewajiban mereka.

7. Kepercayaan pada Institusi pendukung layanan *e-Government(Institution – Based Trust)*

Variabel kepercayaan pada Institusi pendukung layanan *e-Government(Institution – Based Trust)* disusun dari 4 indikator berdasarkan penelitian dari Alsaghier., dkk,(2009) yaitu *Conceptualising Citizen's Trust in e-Government: Application of Q Methodology*

Tabel 4.7 Kisi-Kisi Kuesioner Variable Kepercayaan pada Institusi pendukung layanan e-Government(Institution – Based Trust)

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
Kepercayaan pada Institusi pendukung layanan e-Government(Institution – Based Trust)	Layanan internet memberikan perlindungan yang cukup	1
	Adanya payung hukum dan struktur teknologi yang melindungi ketika menggunakan internet	1
	Enkripsi dan kemajuan teknologi internet membuat aman ketika menggunakan internet	1
	Internet adalah lingkungan yang aman untuk bertransaksi bisnis	1

8. Kepercayaan Pada Teknologi(*Trust in Technology*)

Untuk menyusun kuesioner yang berkaitan dengan variabel kepercayaan pada teknologi(*trust in technology*) mencakup indikator 6 indikator sebagai berikut

Tabel 4.8 Kisi-Kisi Kuesioner Variable Kepercayaan pada teknologi(*Trust in Technology*)

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
Kepercayaan pada Teknologi(<i>Trust in Technology</i>)	Teknologi pendukung sistem layanan handal	1
	Teknologi pendukung sistem layanan memberikan perlindungan.	1

Tabel 4.8 Kisi-Kisi Kuesioner Variable Kepercayaan pada teknologi(*Trust in Technology*)(Lanjutan)

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
Kepercayaan pada Teknologi(<i>Trust in Technology</i>)	Kepercayaan pada teknologi yang mendukung layanan	1
	Kemajuan teknologi memberikan kenyamanan bertransaksi	1
	Adanya payung hukum yang memberikan perlindungan ketika menggunakan internet	1
	Teknologi internet nyaman saat digunakan	1

Berdasarkan kisi-kisi yang terdapat pada tabel 4.8, maka dapat dijelaskan bahwa variable kepercayaan pada teknolog(*trust in technology*) akan didapatkan 1 pertanyaan untuk masing-masing indikator.

9. Kepercayaan pada *e-Government*(*Trust in e-Government*)

Indikator pada variabel kepercayaan pada *e-Government*(*Trust in e-Government*) didapatkan berdasarkan studi literatur dari penelitian *Conceptualising Citizen's Trust in e-Government: Application of Q Methodology* oleh Alsaghier., dkk(2009) dan penelitian *Understanding Trust in e-Government* oleh Sofia Elena(2009). Dari dua penelitian tersebut didapatkan 14 indikator untuk menyusun kuesioner pada variable kepercayaan pada *e-Government*(*Trust in e-Government*). Penjelasan detail 14 indikator tersebut sebagai berikut :

Tabel 4.9 Kisi-Kisi Kuesioner Variable Kepercayaan pada *e-Government*(*Trust in e-Government*)

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
Kepercayaan pada <i>e-Government</i> (<i>Trust in e-Government</i>)	Layanan online bekerja efektif & kompeten	1
	Layanan online jujur dan peduli	1

Tabel 4.9 Kisi-Kisi Kuesioner Variable Kepercayaan pada *e-Government*(*Trust in e-Government*)(Lanjutan)

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
Kepercayaan pada <i>e-Government</i> (<i>Trust in e-Government</i>)	Layanan online memberikan pelayanan yang menguntungkan	1
	Layanan online bertindak jujur ketika bertransaksi	1
	Layanan online berkarakter jujur	1
	Layanan online berkomitmen baik	1
	Layanan online dapat dipercaya	1
	Layanan online berkarakter tulus	1
	Layanan online memberikan layanan terbaiknya	1
	Layanan online membantu dengan baik	1
	Layanan online memenuhi kebutuhan masyarakat	1
	Layanan online tidak mengambil keuntungan dari masyarakat	1
	Layanan online tidak akan bertindak yang merugikan masyarakat	1
	Layanan online dapat dipercaya	1

10. Niat menggunakan layanan *e-Government*(*Intention To Use e-Government*)

Untuk menyusun kuesioner yang berkaitan dengan variable niat menggunakan layanan *e-Government*(*Intention To Use e-Government*) mencakup 6 indikator yang didapatkan dari penelitian *Determinants of user acceptance of the e-government services : The Case of Online tax filling and payment system* oleh Hung, Chang, Yu(2006) dan penelitian

Conceptualising Citizen's Trust in e-Government: Application of Q Methodology oleh Alsaghier., dkk,(2009). Penjelasan indikator ada sebagai berikut :

Tabel 4.10 Kisi-Kisi Kuesioner Variable Niat menggunakan layanan e-Government(*Intention To Use e-Government*)

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
Niat menggunakan layanan e-Government(<i>Intention To Use e-Government</i>)	Niat menggunakan layanan online	1
	Rencana menggunakan layanan online	1
	Niat menggunakan layanan online untuk menyelesaikan kebutuhan	1
	Mengandalkan layanan online untuk mencari informasi	1
	Niat menggunakan layanan online di masa mendatang	1
	Memberikan informasi pribadi pada layanan online	1

Setelah indikator pada masing-masing variabel didapatkan, maka disusunlah kuesioner pertanyaan untuk masing-masing indikator pada variabel, dalam penelitian ini didapatkan kuesioner pertanyaan sebanyak 57 pertanyaan.

Kuesioner akan disebarakan pada lokasi yang sama dengan lokasi pengambilan wawancara dan bila memungkinkan kuisoner akan disebarakan juga secara online. Setelah hasil wawancara dan hasil kuisoner didapatkan maka hasilnya akan diolah dan dianalisis dengan tehknik SEM menggunakan WarpPLS untuk menjawab hipotesis penelitian yang ada dan mengetahui dimensi *trust* yang memberikan pengaruh dalam keinginan menggunakan layanan *e-Goverment*. Pada penelitian ini penyebaran kuisoner dilakukan kepada masyarakat yang pernah menggunakan layanan *e-Goverment* dan masyarakat yang tahu akan adanya layanan *e-Goverment*.

4.6.4 Percobaan Instrumen

Pada tahapan sebelum tes (pre-test) bertujuan untuk menguji validitas isi (*Content Validity*) agar item-item pertanyaan tidak membingungkan dan tidak ambigu. Uji validitas dilakukan untuk menunjukkan tingkat seberapa besar item-item di instrumen mewakili variabel yang diukur. Pre-test dilakukan untuk meyakinkan bahwa item-item pertanyaan awal dapat dimengerti oleh calon responden. Pada tahapan ini instrumen belum selesai dibangun dan item-item pertanyaan masih perlu di uji untuk melihat kelayakan lebih lanjut dari masing-masing pertanyaan tersebut.

Tahap selanjutnya dilakukan uji pilot tes yang dilakukan setelah item-item kuesioner untuk masing-masing variabel telah berhasil diidentifikasi atau ditentukan. Tujuan pertama dilakukan pilot tes adalah untuk meyakinkan bahwa item-item kuesioner telah mencukupi, benar, dan dapat dipahami. Pada uji pilot tes awal ini responden di minta untuk meneliti kata-kata, kalimat-kalimat dan instruksi-instruksi di instrumen penelitian apakah sudah jelas dan dapat dipahami.

Tujuan kedua dari uji pilot tes adalah melakukan pengujian instrumen kuesioner yang digunakan untuk melihat nilai reliabilitas dan konsistensi data. Jika instrumen telah berhasil dalam pengujian ini, maka instrumen tersebut dapat digunakan pada kuesioner yang sesungguhnya. Ukuran sampel pengujian pilot tes dalam penelitian ini melibatkan 40 responden yang dipilih secara acak. Pilot test merupakan pengujian instrumen penelitian yang dilakukan sebelum survei sebenarnya dilakukan.

4.7. Pengujian Validitas & Realibilitas Kuisoner

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Variabel laten yang digunakan di ukur melalui beberapa indikator pertanyaan. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n - 2$, dimana n adalah jumlah sampel. Pada penelitian ini jumlah sampel (n) = 40 dan besarnya df dapat dihitung $df = 40 - 2 = 38$,

dengan tingkat signifikansi = 0.1, dan r tabel = 0.26 (lihat r tabel pada df = 38 dengan uji dua sisi). Setiap pertanyaan dikatakan valid apabila nilai dari hasil r hitung > r tabel.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Sebuah kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dilakukan terhadap semua indikator yang valid. Pertanyaan dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0.70. Menurut Litwin (1995) menyatakan bahwa nilai Cronbach Alpha harus lebih besar dari 0.7. jika nilai Cronbach Alpha diantara 0.6 – 0.7 maka tingkat konsistensi masih dapat diterima (Jogiyanto, 2008). Perhitungan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian dilakukan dengan software SPSS. Tabel berikut melampirkan rangkuman hasil uji validitas dan realibilitas, hasil uji validitas dan realibilitas lengkapnya terdapat dalam lampiran.

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Dan Realibilitas

Variabel	Indikator	Uji Validitas (Pearson)			Uji Reliabilitas		
		Koefisien	Kriteria	Keterangan	Koefisien	Kriteria	Keterangan
Trust in Stored Data	TSD.1	0,834	>0,26	Valid	0,856	>0,6	Reliabel
	TSD.2	0,941	>0,26	Valid			
	TSD.3	0,873	>0,26	Valid			
Trust in Information	TIN.1	0,768	>0,26	Valid	0,855	>0,6	Reliabel
	TIN.2	0,742	>0,26	Valid			
	TIN.3	0,680	>0,26	Valid			
	TIN.4	0,715	>0,26	Valid			
	TIN.5	0,495	>0,26	Valid			
	TIN.6	0,768	>0,26	Valid			
	TIN.7	0,742	>0,26	Valid			
	TIN.8	0,715	>0,26	Valid			
Trust in Service	TISE.1	0,712	>0,26	Valid	0,829	>0,6	Reliabel
	TISE.2	0,743	>0,26	Valid			
	TISE.3	0,749	>0,26	Valid			
	TISE.4	0,743	>0,26	Valid			
	TISE.5	0,728	>0,26	Valid			
	TISE.6	0,749	>0,26	Valid			
Trust in System	TSY.1	0,852	>0,26	Valid	0,703	>0,6	Reliabel
	TSY.2	0,653	>0,26	Valid			
	TSY.3	0,875	>0,26	Valid			
Trust in Transaction	TTR.1	0,834	>0,26	Valid	0,856	>0,6	Reliabel
	TTR.2	0,941	>0,26	Valid			
	TTR.3	0,873	>0,26	Valid			
Trust in Government	TGO.1	0,761	>0,26	Valid	0,717		
	TGO.2	0,739	>0,26	Valid			

Variabel	Indikator	Uji Validitas (Pearson)			Uji Reliabilitas		
		Koefisien	Kriteria	Keterangan	Koefisien	Kriteria	Keterangan
Organization	TGO.3	0,756	>0,26	Valid		>0,6	Reliabel
	TGO.4	0,698	>0,26	Valid			
Institution based Trust	IBT.1	0,742	>0,26	Valid	0,786	>0,6	Reliabel
	IBT.2	0,815	>0,26	Valid			
	IBT.3	0,760	>0,26	Valid			
	IBT.4	0,815	>0,26	Valid			
Trust in Technology	TTE.1	0,814	>0,26	Valid	0,795	>0,6	Reliabel
	TTE.2	0,731	>0,26	Valid			
	TTE.3	0,677	>0,26	Valid			
	TTE.4	0,661	>0,26	Valid			
	TTE.5	0,493	>0,26	Valid			
	TTE.6	0,814	>0,26	Valid			
Trust in e-Government	TIG.1	0,810	>0,26	Valid	0,921	>0,6	Reliabel
	TIG.2	0,797	>0,26	Valid			
	TIG.3	0,644	>0,26	Valid			
	TIG.4	0,797	>0,26	Valid			
	TIG.5	0,659	>0,26	Valid			
	TIG.6	0,644	>0,26	Valid			
	TIG.7	0,556	>0,26	Valid			
	TIG.8	0,810	>0,26	Valid			
	TIG.9	0,797	>0,26	Valid			
	TIG.10	0,659	>0,26	Valid			
	TIG.11	0,644	>0,26	Valid			
	TIG.12	0,431	>0,26	Valid			
	TIG.13	0,810	>0,26	Valid			

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Dan Realibilitas(Lanjutan)

Variabel	Indikator	Uji Validitas (Pearson)			Uji Reliabilitas		
		Koefisien	Kriteria	Keterangan	Koefisien	Kriteria	Keterangan
	TIG.14	0,797	>0,26	Valid	0,751	>0,6	Reliabel
Intention to use e-Government	ITUEG.1	0,613		Valid			
	ITUEG.2	0,760	>0,26	Valid			
	ITUEG.3	0,706	>0,26	Valid			
	ITUEG.4	0,679	>0,26	Valid			
	ITUEG.5	0,670	>0,26	Valid			
	ITUEG.6	0,571	>0,26	Valid			

4.8. Pengumpulan Data & Validasi Model

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian, tujuan yang diungkapkan dalam bentuk hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap pertanyaan penelitian. Pada penelitian ini data dikumpulkan dari studi literatur dan studi empiris, studi literatur untuk mengumpulkan data penunjang berupa teori-teori yang mendukung, penelitian sebelumnya, dan data penunjang lainnya, sedangkan pengumpulan data dari responden yang berupa riset lapangan disebut dengan studi

empiris. Riset di lapangan ini dilakukan dengan dua tahap yaitu dengan wawancara dan kuisioner secara manual maupun kuisioner secara online.

Pada penelitian ini menggunakan 2 teknik analisis, analisis deskriptif dan analisis inferensial. Analisis deskriptif dilakukan untuk mendapatkan gambaran tentang kecenderungan dari tanggapan responden terhadap item pertanyaan yang berkaitan dengan variabel penelitian. Analisis inferensial dilakukan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi, analisis inferensial ini menggunakan teknik SEM-PLS dan menggunakan alat bantu *software WarpPLS 5.0*. *WarpPLS* merupakan salah satu jenis *variance-based SEM* atau *partikelleast square(SEM-PLS)* (Sholihin & Ratmoono,2013).

Langkah-langkah yang dilakukan pada analisis inferensial menggunakan *WarpPLS 5.0* adalah model pengukuran(*measurement model*), mengukur *indeks fit model*, dan model struktural(*structural model*).

4.9. Analisis Hasil

Data-data yang telah dikumpulkan mengalami proses validasi data dan analisis data akan memberikan suatu hasil dari penelitian yang, dari hasil penelitian itu kita akan mengetahui jawaban dari pertanyaan-pertanyaan penelitian dan menjawab terbukti atau tidaknya hipotesis-hipotesis yang dilakukan selama penelitian.

4.10. Kesimpulan dan Saran

Di dalam tahap kesimpulan terdapat pernyataan yang menunjukkan terjawab tidaknya pertanyaan penelitian dan didukung tidaknya hipotesis, dan dalam kesimpulan tidak boleh terlepas dari pertanyaan penelitian yang diajukan. Sedangkan saran penelitian akan mengidentifikasi tentang apakah masih ada kemungkinan pengembangan penelitian yang dilakukan sekarang untuk dilakukan penelitian pada masa yang akan datang.

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

BAB 5

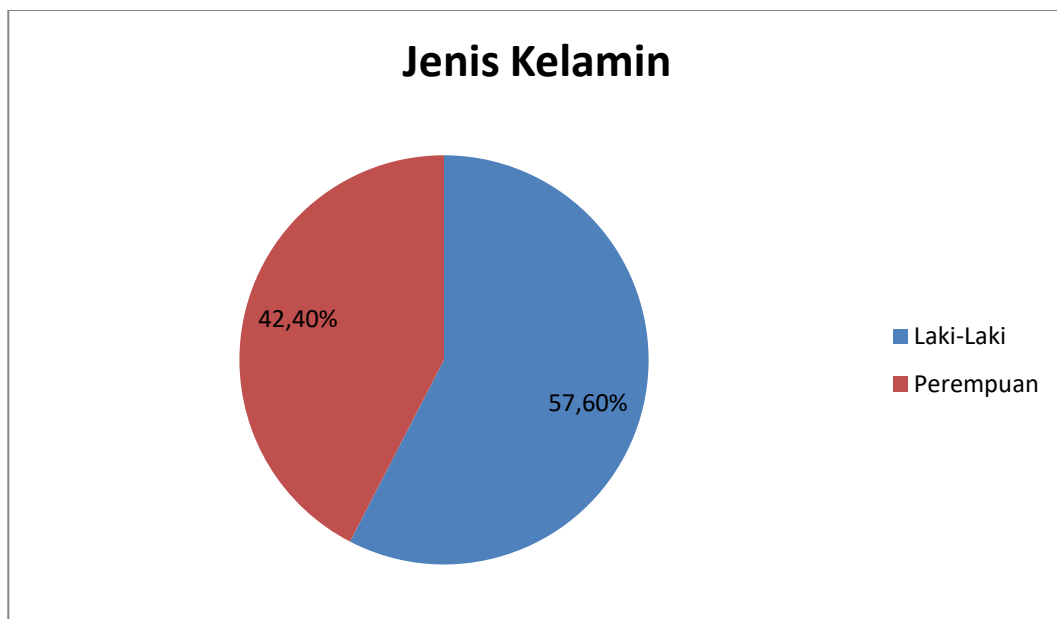
ANALISIS HASIL PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan secara rinci proses pengerjaan penelitian berdasarkan sample yang telah didapatkan, sampel yang didapatkan akan dianalisis, analisis deskriptif dan analisis inferensial sehingga menghasilkan suatu pembahasan dari penelitian ini.

5.1. Deskripsi Umum Karakteristik Responden

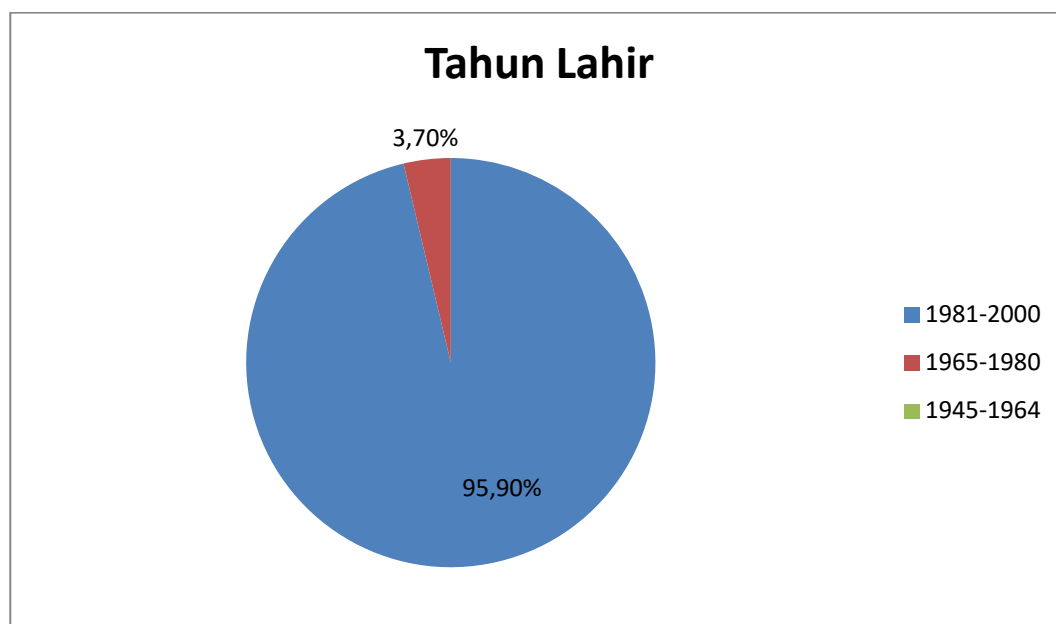
Obyek penelitian ini melibatkan responden yang merupakan masyarakat umum yang tahu(*aware*) akan layanan pemerintahan secara dan masyarakat umum pengguna layanan pemerintahan secara *online(e-government)* di Indonesia. Total responden yang didapatkan di penelitian ini adalah 237, setelah data dipilah hanya didapatkan 200 data responden yang layak untuk dianalisis dari total 237 hasil kuesioner yang didapatkan.

Sebagai informasi awal pada tesis ini disajikan statistika deskriptif yang berfungsi menjelaskan karakteristik responden yang terlibat dalam penelitian.



Gambar 5.1 Statistik Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan Gambar 5.1 bahwa presentase jenis kelamin dari data responden yang didapatkan pada penelitian ini sebesar 57,60% adalah laki-laki dengan jumlah responden 108, dan sebesar 42,40% adalah perempuan dengan jumlah responden 92.



Gambar 5.2 Grafik Tahun Lahir Responden

Selain mendapatkan informasi tentang jenis kelamin dan tahun lahir dari responden, didapatkan juga informasi mengenai pekerjaan dari responden yang mengisi kuesioner dan rentang usia responden, profil pekerjaan responden dan rentang usia responden dijelaskan pada tabel berikut ini :

Tabel 5.1 Karakteristik Responden

Karakteristik Responden			
Pekerjaan	Jumlah(Orang)	Usia	Jumlah(Orang)
Mahasiswa	95 responden	50-54 Tahun	-
Wiraswasta	8 responden	45-49 Tahun	1
Karyawan swasta	42 responden	40-44 Tahun	4
Pelajar	5 responden	35-39 Tahun	3
Tenaga Honorer	4 responden	30-34 Tahun	8
Tenaga Pengajar	8 responden	25-29 Tahun	33
Ibu Rumah Tangga	15 responden	20-24 Tahun	95
PNS	23 responden	15-19 Tahun	56

Dari kuesioner yang disebarkan didapatkan juga pengalaman menggunakan layanan pemerintahan secara *online(e-government)*. Dari informasi yang didapatkan menjelaskan bahwa responden menggunakan layanan pemerintahan secara *online(e-government)* untuk :

1. Komunikasi/Pengaduan.

Dari hasil kuesioner yang dijawab oleh responden, didapatkan 31 responden menggunakan layanan *e-government* untuk berkomunikasi dan untuk pengaduan. Cara berkomunikasi dan melakukan pengaduan adalah mengakses layanan *e-government*, di layanan *e-government* tersebut responden bisa berpartisipasi dalam perkembangan pembangunan kotanya dengan cara memberikan kritik, saran, masukan atau keluhan. Beberapa layanan *e-government* yang diakses oleh responden adalah *mediacenter.surabaya.go.id*, *sidoarjokab.go.id*, *palangkaraya.go.id*, *banjarmasinkota.go.id*/ dan lain-lain.

2. Transaksi Data/Mengisi Form.

Transaksi data berkaitan dengan responden mengisi form pada suatu layanan *egovernment* sebelum menyelesaikan kebutuhannya yang kita perlukan. Layanan *-government* yang berkaitan dengan transaksi data yang diakses oleh responden adalah *lampid.surabaya.go.id*(Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya), *disdukcapil.banjarmasinkota.go.id*(Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin), *dukcapil.palangkaraya.go.id*(Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangkaraya), *dispendukcapil.kedirikota.go.id*(Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri), *djponline.pajak.go.id*/ dan lain-lain.

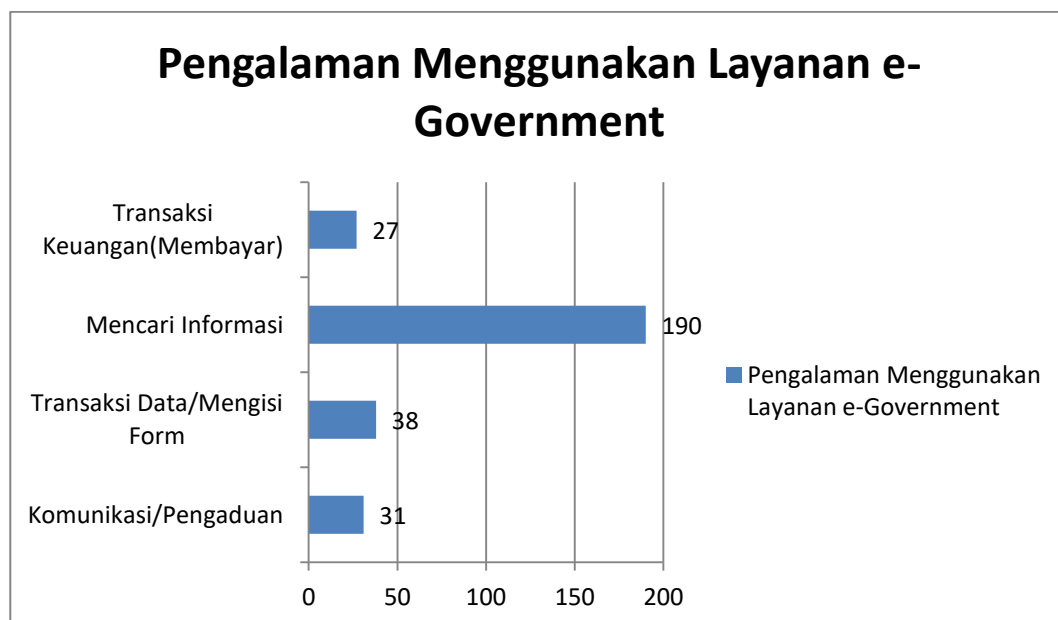
3. Transaksi Keuangan(Membayar).

Dari hasil yang didapatkan transaksi keuangan yang dilakukan oleh responden yaitu dengan mengakses layanan *egovernment* yang berkaitan dengan surat izin usaha perdagangan dan layanan pengadaan secara elektronik. Layanan *e-government* yang diakses adalah *lpse.surabaya.go.id/eproc4* dan *ssw.surabaya.go.id*/

4. Mencari Informasi.

Dari hasil kuesioner yang didapatkan, responden menggunakan layanan *e-government* untuk mencari informasi, informasi yang dicari oleh responden adalah informasi yang berkaitan dengan perijinan membuka usaha perdagangan, informasi perpajakan, informasi kependudukan, informasi pelelangan, informasi visi dan misi pemerintahan, informasi pendidikan. Beberapa layanan *e-government* yang diakses oleh responden adalah sebagai berikut : *mediacenter.surabaya.go.id*, *sidoarjokab.go.id*, *palangkaraya.go.id*, *banjarmasinkota.go.id*, *lampid.surabaya.go.id*(Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya), *disdukcapil.banjarmasinkota.go.id*(Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin), *dukcapil.palangkaraya.go.id*(Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangkaraya), *dispendukcapil.kedirikota.go.id*(Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri), *djponline.pajak.go.id*, *lpse.surabaya.go.id/eproc4* dan *ssw.surabaya.go.id*.

Grafik pengalaman responden menggunakan layanan *e-government* yang didapatkan dari kuesioner yang disebar bisa dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 5.3 Pengalaman Menggunakan layanan pemerintahan secara online.

Dari kuesioner yang telah disebarkan secara daring dan luring, didapatkan asal kota responden yang beragam, utamanya adalah penyebaran kuesioner secara daring. Kota asal responden adalah Banjarmasin 25 orang, kota Paangkaraya sebanyak 10 orang, kota Sampit sebanyak 65 orang, kemudian kota Surabaya sebanyak 50 orang, kota Sidoarjo sebanyak 15 orang. Sedangkan sisanya berasal dari beberapa kota, diantaranya adalah Kediri, Tulungagung, Gresik, Blitar, Seruyan, Kota Besi, Malang.

5.2 Pengolahan Hasil Survey

Setelah data hasil kuesioner dikumpulkan untuk diolah menggunakan metode analisis PLS-SEM dengan model yang telah dibuat di bab sebelumnya dengan bantuan perangkat lunak WarpPLS versi 3.0. Untuk dapat memberikan bukti adanya pengaruh dimensi kepercayaan terhadap adopsi layanan e-government.

5.2.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dilakukan untuk mengetahui gambaran atau penyebaran data sampel atau populasi. Analisis deskriptif adalah analisa data dengan menggunakan statistik-statistik univariate seperti rata-rata, median, modus, standar deviasi, varians dll. Pada penelitian ini menghitung rata-rata (mean) dari jawaban responden yang terkumpul dari setiap item per indikator pada keseluruhan variabel penelitian merupakan cara menganalisis data. Nilai mean dari suatu variabel yang mendekati angka satu dianggap bahwa semakin tidak setuju terhadap pernyataan tersebut, sebaliknya apabila nilai mean suatu variabel mendekati angka lima dianggap bahwa semakin mendukung pernyataan yang diajukan.

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, rata-rata jawaban atas kuesioner yang kembali, menggambarkan bahwa tanggapan paling positif dari responden tentang kepercayaan terhadap adopsi layanan pemerintah secara online (e-government) di Indonesia ada pada variabel kepercayaan pada kualitas informasi (*Trust in information*) yang memiliki nilai rata-rata 3,51. Sedangkan tanggapan paling negatif ada pada variabel kepercayaan pada data yang tersimpan (*trust in stored data*) yang memiliki nilai rata-rata 3,24. Hal ini bisa

disimpulkan bahwa kepercayaan pada kualitas informasi(*Trust in information*)telah disepakati oleh responden memberikan peranan yang besar dalam kepercayaan terhadap adopsi layanan pemerintahan secara *online(e-Government)* di Indonesia.

Tabel 5.2 Rangkuman deskripsi variable laten(konstruk)

Kode	Variabel	Mean(Rata-Rata Nilai)
TSD	Kepercayaan Pada Data Yang Tersimpan(<i>trust in stored data</i>)	3,24
TIN	Kepercayaan Pada Kualitas Informasi(<i>trust in information</i>)	3,51
TISE	Kepercayaan Pada Pelayanan(<i>trust in service</i>)	3,38
TSY	Kepercayaan Pada Sistem Teknologi Informasi e-Government(<i>trust in system</i>)	3,26
TTR	Kepercayaan Pada Sistem Transaksi(<i>trust in transaction</i>)	3,49
TGO	Kepercayaan Pada Instansi Pemerintah Penyedia Layanan e-government(<i>trust in government organization</i>)	3,35
IBT	Kepercayaan pada instansi pendukung layanan e-government(<i>institution_based trust</i>)	3,35
TTE	Kepercayaan pada teknologi(<i>trust in technology</i>)	3,44
TIG	Kepercayaan pada e-Government(Trust in e-government)	3,49
ITUEG	Niat untuk menggunakan e-government(intention to use e-government)	3,41

Sumber : peneliti, diolah(2017)

Dari hasil jawaban responden bisa disimpulkan bahwa kepercayaan pada kualitas informasi(*trust in information*) mempunyai peranan yang penting dalam kepercayaan kepercayaan terhadap adopsi layanan pemerintahan secara *online(e-Government)*. Informasi yang disajikan oleh layanan pemerintahan secara *online(e-government)* menurut responden harus memenuhi beberapa kriteria, kriterianya adalah sebagai berikut : informasi yang disajikan oleh layanan pemerintahan secara *online(e-government)* adalah informasi yang terkini,

informasi yang disajikan oleh layanan pemerintahan secara *online(e-government)* adalah informasi yang mudah dimengerti, informasi yang disajikan oleh layanan pemerintahan secara *online(e-government)* adalah informasi yang relevan sesuai dengan kebutuhan warga negara/masyarakat, informasi yang disajikan oleh layanan pemerintahan secara *online(e-government)* adalah informasi yang akurat, alur informasi yang disajikan oleh layanan pemerintahan secara *online(e-government)* mudah diikuti karena sudah tersusun secara berurutan dan sistematis, informasi yang disajikan oleh layanan pemerintahan secara *online(e-government)* adalah informasi yang terkait dengan kebijakannya, informasi yang disajikan oleh layanan pemerintahan secara *online(e-government)* adalah informasi yang terkait dengan kebutuhan pengguna, informasi yang disajikan oleh layanan pemerintahan secara *online(e-government)* memberikan informasi dari sumber yang lain, yang relevan dengan kebutuhan pengguna. Hasil perhitungan nilai rata-rata (mean) jawaban kuesioner responden ada pada tabel 5.2.

5.2.2 Deskripsi Variabel Kepercayaan Pada Data Yang Tersimpan(*trust in stored data*)

Kepercayaan pada data yang tersimpan(*trust in stored data*) berkaitan dengan kepercayaan terhadap manajemen penyimpanan data *e-Government*. Berdasarkan penelitian yang ada menyatakan bahwa kepercayaan terhadap manajemen penyimpanan data adalah salah satu aspek penting yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada layanan *e-Government*, kepercayaan pada data yang tersimpan ini mencakup jaminan privasi dari sebuah data, jaminan bahwa data yang telah disimpan tidak dapat diakses, diungkapkan, diubah, dan digunakan oleh pihak yang tidak berkepentingan, kepercayaan pada data yang tersimpan bukanlah satu-satunya pendorong bagi kesuksesan adopsi *e-Government* melainkan juga bergantung pada kebijakan pengendalian hak akses dan penggunaan data. Variabel ini memiliki nilai rata-rata 3,24, nilai rata-rata ini adalah nilai rata-rata yang terkecil diantara nilai rata-rata keseluruhan variable dalam penelitian ini, ini menunjukkan bahwa variabel ini tidak berpengaruh secara signifikan dalam kepercayaan terhadap adopsi *e-government*. Artinya adalah

masyarakat atau warga negara percaya pada adopsi layanan *e-government* tidak terpengaruh oleh manajemen penyimpanan data layanan *e-government*.

Variabel kepercayaan pada data yang tersimpan(*trust in stored data*) terdiri dari 3 indikator, hasil rekapitulasi kuesioner yang menunjukkan persepsi responden terhadap indikator pada variabel pada data yang tersimpan(*trust in stored data*) dapat dilihat pada tabel. Pada indikator TSD.1 yang menyatakan kepercayaan masyarakat bahwa data miliknya telah disimpan dengan baik oleh pemerintah berpengaruh pada kepercayaan pada data yang tersimpan(*trust in stored data*) mendapatkan anggapan setuju sebesar (36,5%), tidak tahu (28,5%), sangat setuju (16,5%), tidak setuju(15%) dan sangat tidak setuju hanya sebesar (3,5%). Indikator ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,47

Pada indikator TSD.2 tentang kemudahan pengguna menggunakan data historis miliknya berpengaruh pada kepercayaan pada data yang tersimpan(*trust in stored data*), indikator ini mendapatkan nilai rata-rata atau *mean* sebesar 3,31. Tanggapan setuju mendapatkan tanggapan tertinggi sebesar (37,0%)

Tabel 5.2 Rangkuman Deskripsi indikator pada variabel Kepercayaan pada data yang tersimpan(*Trust in stored Data*)

Ukuran	Responden (%)					Mean
	1	2	3	4	5	
TSD						3,24
TSD.1	3,5	15,0	28,5	36,5	16,5	3,47
TSD.2	5,0	24,0	20,0	37,0	14,0	3,31
TSD.3	8,0	31,5	28,5	20,5	11,5	2,96

5.2.3 Deskripsi Variabel Kepercayaan Pada Kualitas Informasi(*trust in information*)

Berkaitan dengan kepercayaan terhadap informasi yang disajikan oleh layanan *e-goverment*(kualitas informasi), kepercayaan pada kualitas informasi mencerminkan sejauh mana informasi yang diperoleh secara *online* dapat dipercaya, selain itu mencerminkan juga akurasi, dan kualitas informasi. Kualitas informasi yang disajikan oleh layanan *e-Government* juga juga berpengaruh dalam membangun kepercayaan terhadap layanan *e-Government* dan kualitas informasi adalah penentu yang signifikan dalam keinginan untuk menggunakan layanan *e-*

Government. Dengan memperoleh nilai rata-rata(*mean*) sebesar 3,51, dapat dikatakan bahwa variabel kepercayaan pada kualitas informasi(*trust in information*) merupakan faktor penting dalam kepercayaan terhadap adopsi *e-government*. Dari tabel dapat dilihat bahwa indikator TIN.6 mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,74, pada indikator TIN.6 mendapat respon sangat setuju(18,5%), setuju(48,5%), tidak tahu(22,5%), tidak setuju sebesar(9,5%) dan sangat tidak setuju(1,0%), ini menunjukkan masyarakat meyakini bahwa layanan *e-government* menyediakan informasi yang sesuai dan terkait dengan fungsinya. Satu indikator yang mendapatkan nilai tidak setuju paling besar diantara indikator yang lain ada pada indikator TIN.7, ini menunjukkan bahwa selama ini layanan pemerintahan *online* telah menyediakan sumber informasi lain yang terkait dengan kebutuhan pengguna. Indikator TIN.1 yang berkaitan dengan layanan pemerintahan secara *online* menyediakan informasi terkini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,70, indikator ini mendapatkan nilai rata-rata terbesar kedua setelah indikator TIN.7, ini menunjukkan bahwa penyediaan informasi yang terkini oleh layanan pemerintahan secara *online* mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel kepercayaan pada kualitas informasi(*trust in information*).

Tabel 5.3 Rangkuman deskripsi indikator pada variabel Kepercayaan pada kualitas informasi(*Trust in Information*)

Ukuran	Responden (%)					Mean
	1	2	3	4	5	
TIN						3,51
TIN.1	1,5	12,0	23,0	41,5	22,0	3,70
TIN.2	2,0	11,0	21,5	49,0	16,5	3,67
TIN.3	1,5	10,5	36,0	36,5	15,5	3,54
TIN.4	2,0	15,0	29,5	37,0	16,5	3,51
TIN.5	4,0	12,0	33,0	37,0	14,0	3,45
TIN.6	1,0	9,5	22,5	48,5	18,5	3,74
TIN.7	8,0	26,0	35,0	23,5	7,5	2,96
TIN.8	2,5	14,5	29,0	40,0	14,0	3,49

5.2.4 Deskripsi Variabel Kepercayaan Pada Pelayanan(*trust in service*)

Kepercayaan pada pelayanan (*trust in service*) berkaitan dengan kepercayaan terhadap layanan *e-Government*, khususnya berkaitan dengan layanan yang disediakan secara online. Keseluruhan indikator pada variabel ini mendapatkan nilai rata-rata(*mean*) sebesar 3,38, dan rata-rata nilai tertinggi dari

keenam indikator ini ada pada indikator TISE.5 yang berkaitan dengan kenyamanan dan kemudahan menggunakan layanan pemerintahan secara *online* dan pada indikator TISE.2 yang berkaitan dengan layanan pemerintahan secara *online* meningkatkan efektivitas, penilaian tersebut dapat diartikan bahwa masyarakat atau warga negara dapat menggunakan layanan *e-government* dengan mudah dan nyaman dan menggunakan layanan pemerintahan secara online dapat meningkatkan efektivitas ketika warga negara/masyarakat berkomunikasi dengan pemerintah. Masing-masing indikator TISE.5 dan TISE.2 mendapatkan nilai rata-rata(*mean*) sebesar 3,70, ini menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan yang positif terhadap indikator ini. Indikator TISE.1 mendapatkan nilai rata-rata sebesar 2,75, pada indikator ini mendapatkan respon tidak setuju(15,5%), terbesar diantara tanggapan tidak setuju pada indikator lain pada variabel ini, ini menunjukkan bahwa menggunakan layanan pemerintahan secara online dapat menghemat waktu dibandingkan dengan melakukan transaksi secara konvensional.

Tabel 5.4 Rangkuan deskripsi indikator pada variabel Kepercayaan Pada Pelayanan(*Trust in Service*)

Ukuran	Responden (%)					Mean
	1	2	3	4	5	
TISE						3,38
TISE.1	15,5	31,5	21,5	25,5	6,0	2,75
TISE.2	3,0	8,0	25,0	44,0	20,0	3,70
TISE.3	3,0	20,5	43,5	26,0	7,0	3,14
TISE.4	3,0	13,0	32,0	43,0	9,0	3,42
TISE.5	2,0	8,0	26,0	45,5	18,5	3,70
TISE.6	1,5	13,0	30,0	39,5	16,0	3,55

5.2.5 Deskripsi Variabel Kepercayaan Pada Sistem Teknologi Informasi *e-Government*(*Trust in System*)

Berkaitan dengan kepercayaan terhadap sistem dan infrastruktur dari organisasi pemerintah, kepercayaan terhadap sistem teknologi informasi diakui sebagai *domain* yang penting dalam lingkungan layanan yang bersifat elektronik, jika kepercayaan pada lingkungan layanan yang bersifat elektronik ini bisa tercapai secara tidak langsung akan membangun kepercayaan masyarakat dalam informasi yang disajikan pada layanan *eGovernment*. Pada variabel ini didapatkan nilai rata-

rata(*mean*) sebesar 3,26, semua indikator pada variabel ini mendapatkan nilai rata-rata(*mean*) di atas 3. Nilai terbesar ditunjukkan oleh indikator TSY.2 yang berkaitan dengan layanan pemerintahan secara online bekerja dengan baik sesuai fungsinya, gambaran penilaian pada indikator TYS.2 adalah 3,5% menyatakan sangat tidak setuju, 8,5% menyatakan tidak setuju, 36% menyatakan tidak tahu, 45% menyatakan setuju dan hanya 7% yang menyatakan sangat setuju. Nilai rata-rata(*mean*) terkecil pada variabel ini ada pada indikator TSY.1 yang berkaitan dengan kehandalan infrastruktur layanan pemerintahan secara online, mendapatkan nilai sebesar 3,03, pada indikator TSY.1 tanggapan tidak tahu mendapatkan nilai tanggapan yang terbesar(37,5%) dibandingkan dengan tanggapan lain pada indikator ini, sedangkan tanggapan sangat setuju mendapatkan(7,5%). Tanggapan setuju(24,5%), tanggapan tidak setuju(25%) dan tanggapan sangat tidak setuju mendapatkan tanggapan sebesar(5,5%).

Tabel 5.5 Rangkuman deskripsi indikator pada variabel kepercayaan Pada Sistem Teknologi Informasi e-Government(*Trust in System*)

Ukuran	Responden (%)					Mean
	1	2	3	4	5	
TSY						3,26
TSY.1	5,5	25,0	37,5	24,5	7,5	3,03
TSY.2	3,5	8,5	36,0	45,0	7,0	3,43
TSY.3	3,5	19,5	33,5	31,0	12,5	3,30

5.2.6 Deskripsi Variabel Kepercayaan Pada Sistem Transaksi(*trust in transaction*)

Berkaitan dengan kepercayaan terhadap layanan transaksi e-government, salah satu aspek kepercayaan dalam *e-government* melibatkan saluran komunikasi dari layanan *e-government*, baik layanan yang disampaikan secara *online* atau data yang dipindahkan dari layanan konvensional ke layanan modern. Nilai rata-rata(*mean*) dari variabel kepercayaan pada sistem teknologi transaksi(*trust in transaction*) adalah 3,49. Detail indikator pada variabel *trust in transaction* adalah ; Layanan *e-government* melindungi data dari akses yang tidak memiliki otoritas(TTR.1), layanan *e-government* akan memberikan jaminan bahwa data akan dilindungi dari proses manipulasi(perubahan) data(TTR.2), layanan *e-government* akan menyimpan data dan tidak menyebarkannya tanpa seijin pengguna(pemilik

data)(TTR.3). Indikator TTR.1 mendapatkan nilai rata-rata tertinggi dibandingkan dengan nilai rata-rata indikator lain, nilai rata-rata yang didapatkan indikator TTR.1 adalah 3,50. Pada indikator TTR.1 mendapatkan tanggapan sangat setuju sebesar(15,5%), tanggapan setuju sebesar(36%), tanggapan tidak tahu(33,5%), tanggapan tidak setuju sebesar(13,0%) dan tanggapan sangat tidak setuju sebesar(2,0%).Nilai rata-rata variable dan nilai rata-rata masing-masing indikator dijelaskan pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.6 Rangkuman deskripsi indikator pada variabel Kepercayaan Pada Sistem Transaksi(*Trust in Transaction*)

Ukuran	Responden (%)					Mean
	1	2	3	4	5	
TTR						3,49
TTR.1	2,0	13,0	33,5	36,0	15,5	3,50
TTR.2	5	19,0	30,5	37,0	13,0	3,43
TTR.3	3,5	14,5	25,5	37,0	19,5	3,54

5.2.7 Deskripsi Variabel Kepercayaan Pada Instansi Pemerintah Penyedia Layanan *e-government*(*trust in government organization*)

Berkaitan dengan kepercayaan terhadap instansi pemerintah. Kepercayaan terhadap organisasi pemerintah yang menyediakan layanan atau jasa yang bersifat elektronik sangat dibutuhkan untuk membangun kepercayaan terhadap *e-Government*, kepercayaan kepada pemerintah merupakan aspek penting dalam pengaturan layanan *e-Government*, kepercayaan terhadap pemerintah memiliki kontribusi yang signifikan dalam kepuasan penggunaan layanan *e-Government*. Dari data yang didapatkan terlihat bahwa nilai *mean* tertinggi ada pada indikator pemerintah pemerintah bertindak yang terbaik demi kepentingan warga negara. (TGO.1) sebesar 3,77. Diikuti dengan indikator dengan nilai *mean* 3,37 dan 3,35, dua item pernyataan tersebut antara lain pemerintah handal dalam melakukan tugasnya, ketika berinteraksi dengan warga negara(TGO.3) dan pemerintah dapat diandalkan dalam memenuhi kewajiban mereka.(TGO.4). Item terendah ada dalam pernyataan pemerintah melakukan tugasnya dengan efisien yakni sebesar 2,90. Indikator TGO.1 mendapatkan nilai rata-rata(*mean*) terbesar diantara indikator lainnya, ini menunjukkan bahwa indikator TGO.1 memberikan pengaruh pada kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan *e-government*(*trust*

in government organization), Indikator TGO.2 menjadi indikator yang memiliki nilai rata-rata(*mean*) terkecil dibandingkan dengan nilai rata-rata indikator yang lain, sebesar 2,90. Pada indikator TGO.2 mendapatkan tanggapan terbesar pada tanggapan tidak setuju dan tidak tahu sebesar (32%), tanggapan sangat tidak setuju sebesar(6,5%), tanggapan setuju(23%) dan tanggapan sangat setuju sebesar(6%). Gambaran detail tentang rata-rata nilai mean ada pada tabel 5.7 di bawah ini :

Tabel 5.7 Rangkuman deskripsi indikator pada variabel Trust in Government Organization

Ukuran	Responden (%)					Mean
	1	2	3	4	5	
TGO						3,35
TGO.1	2,0	10,0	25,5	34,0	28,5	3,77
TGO.2	6,5	32,5	32,0	23,0	6,0	2,90
TGO.3	2,0	13,5	33,5	39,0	10,0	3,37
TGO.4	3,0	15,5	34,5	38,0	9,0	3,35

5.2.8 Deskripsi Variabel Kepercayaan pada instansi pendukung layanan e-government(*institution_based trust*)

Berkaitan dengan kepercayaan terhadap sistem suatu lembaga yang mendukung *e-government*. Dalam ilmu ekonomi dan sosiologi *institution – based trust* diidentifikasi sebagai jenis yang penting dari kepercayaan yang didasarkan pada jaminan, peraturan yang disediakan oleh pihak ketiga, kepercayaan berbasis institusi berdampak positif dalam kepercayaan terhadap *e-Government*, dinyatakan bahwa penyedia layanan *e-Government* menggandeng *escrows* atau pihak ketiga sebagai lembaga yang menjamin layanan *e-Government* dari sebuah organisasi pemerintahan layak untuk digunakan. Dengan nilai *mean* tertinggi sebesar 3,53 pada indikator layanan internet memberikan perlindungan yang cukup, untuk memberikan kenyamanan saat dalam transaksi (IBT.1), menunjukkan bahwa adanya perlindungan ketika melakukan transaksi bisnis menggunakan layanan internet merupakan salah satu indikator yang penting dalam variabel kepercayaan pada instansi pendukung layanan *e-government*. Jika dilihat dari *mean* yang mendekati nilai 4 menunjukkan bahwa indikator ini dapat dicermati responden dengan baik. Pada indikator IBT.1 didapatkan tanggapan sangat setuju sebesar(13,5%), setuju sebesar(43,0%), tanggapan tidak tahu sebesar(29,0%),

tanggapan tidak setuju sebesar(12,5%) dan tanggapan sangat tidak setuju sebesar(2,0%) Nilai rata-rata(*mean*) terendah ada pada indikator IBT.2 yang berkaitan dengan pernyataan payung hukum dan struktur teknologi melindungi warga negara dari masalah saat menggunakan layanan internet sebesar 3,17. Pada indikator yang mendapatkan nilai rata-rata terkecil ini mendapatkan tanggapan sangat setuju sebesar(10,5%), tanggapan setuju(30,5), tanggapan tidak tahu sebesar(32,5%), tanggapan tidak setuju sebesar(19,0%) dan tanggapan sangat tidak setuju sebesar(7,5%).

Tabel 5.8 Rangkuman deskripsi indikator pada variabel kepercayaan pada instansi pendukung layanan *e-government*(*Institution-based Trust*)

Ukuran	Responden (%)					Mean
	1	2	3	4	5	
IBT						3,35
IBT.1	2,0	12,5	29,0	43,0	13,5	3,53
IBT.2	7,5	19,0	32,5	30,5	10,5	3,17
IBT.3	1,0	12,0	36,0	36,0	15,0	3,52
IBT.4	3,5	18,5	43,0	26,5	8,5	3,18

5.2.9 Deskripsi Variabel Kepercayaan pada teknologi(*trust in technology*)

Berkaitan dengan kepercayaan terhadap teknologi yang digunakan oleh organisasi pemerintahan yang menyediakan layanan *e-Government*. Dalam konteks teknologi menurut Srivasta dan Thompson(2005), percaya pada teknologi yang digunakan dapat membantu menyelesaikan tugas-tugas secara memuaskan. Variabel ini memiliki nilai rata-rata(*mean*) sebesar 3,44, hasil ini menggambarkan bahwa responden menanggapi secara positif tentang kepercayaan mereka pada teknologi yang berpengaruh pada kepercayaan kepada *e-government*. Nilai rata-rata variabel dan nilai rata-rata tiap indikator dijelaskan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 5.9 Nilai Rata-Rata Variabel Kepercayaan Pada Teknologi (*Trust in Technology*). Indikator TTE.1 menjadi indikator yang mendapatkan nilai rata-rata(*mean*) terbesar dibandingkan dengan indikator yang lain, yaitu sebesar(3,56). Pada indikator TTE.1 mendapatkan tanggapan sangat setuju sebesar(10,5%), tanggapan setuju sebesar(49,5%), tanggapan tidak tahu sebesar(27,5%), tanggapan tidak setuju sebesar(10,5%) dan tanggapan sangat tidak setuju sebesar(2,0%). Sedangkan yang mempunyai nilai rata-rata terkecil pada variabel ini ada pada indikator TTE.2 yaitu sebesar 3,27, pada indikator ini mendapatkan tanggapan

sangat tidak setuju sebesar(1,5%), setuju sebesar(20,0%), tidak tahu sebesar(36,5%), tanggapan setuju sebesar(33,5%) dan tanggapan sangat setuju sebesar(8,5%). Indikator TTE.3 dan indikator TTE.4 mendapatkan nilai rata-rata(*mean*) yang sama yaitu sebesar 3,46, pada indikator TTE.3 dan TTE.4 sama-sama juga mendapatkan tanggapan sangat tidak setuju sebesar(1,5%). Tanggapan sangat tidak setuju terkecil ada pada indikator TTE.5 yang berkaitan dengan adanya perlindungan dari hukum dan teknologi ketika mendapatkan masalah saat menggunakan layanan internet.

Tabel 5.9 Rangkuman deskripsi indikator pada variabel Kepercayaan pada teknologi(*trust in technology*)

Ukuran	Responden (%)					Mean
	1	2	3	4	5	
TTE						3,44
TTE.1	2,0	10,5	27,5	49,5	10,5	3,56
TTE.2	1,5	20,0	36,5	33,5	8,5	3,27
TTE.3	1,5	14,0	35,0	36,0	13,5	3,46
TTE.4	1,5	13,5	32,5	42,5	10,0	3,46
TTE.5	1,0	16,0	34,0	39,0	10,0	3,41
TTE.6	1,5	13,0	32,5	41,0	12,0	3,49

5.2.10 Deskripsi Variabel Kepercayaan pada *e-government*(*trust in e-government*)

Berkaitan dengan keyakinan atau harapan seorang warga negara bahwa layanan *e-Government* akan melakukan suatu tindakan tertentu sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya, walaupun warga negara tersebut tidak mempunyai kontrol atas kinerja layanan *e-Government*. Secara keseluruhan variabel ini mendapatkan nilai rata-rata(*mean*) sebesar 3,49, sedangkan nilai rata-rata(*mean*) indikator tertinggi ada pada indikator TIG.9 yang berkaitan dengan layanan *e-government* memberikan pelayanan terbaik demi kepentingan masyarakat sebesar 3,67, pada indikator TIG.9 mendapatkan tanggapan sangat setuju sebesar(17,0%), tanggapan setuju sebesar(43,0%), tanggapan tidak tahu sebesar(32,0%), tanggapan tidak setuju sebesar(6,0%) dan tanggapan sangat tidak setuju sebesar(2,0%). Ini menunjukkan bahwa selama ini warga negara atau masyarakat mempercayai bahwa layana pemerintahan secara online telah memberikan layanan yang terbaik demi kepentingan terbaik masyarakat/warga negara. Sedangkan nilai rata-

rata(*mean*) indikator terendah ada pada indikator TIG.1 yang berkaitan dengan layanan *e-government* kompeten dan efektif dalam memberikan pelayanannya sebesar 3,43. Pada indikator TIG.1 mendapatkan tanggapan sangat setuju sebesar(9,0%), tanggapan setuju sebesar(41,5%), tanggapan tidak tahu sebesar(34,5%), tanggapan tidak setuju sebesar(14,0%) dan tanggapan sangat tidak setuju sebesar(1,0%).

Tabel 5.10 Rangkuman deskripsi indikator pada variabel kepercayaan pada *e-government*(*Trust in e-Government*)

Ukuran	Responden (%)					Mean
	1	2	3	4	5	
TIG						3,49
TIG.1	1,0	14,0	34,5	41,5	9,0	3,43
TIG.2	1,0	11,5	36,5	43,0	8,0	3,45
TIG.3	2,5	12,5	26,5	45,5	13,0	3,54
TIG.4	1,5	11,0	39,0	35,0	13,5	3,48
TIG.5	1,5	12,5	43,5	30,5	12,0	3,39
TIG.6	1,5	7,0	37,5	40,5	13,5	3,58
TIG.7	1,0	10,0	37,0	40,5	11,5	3,52
TIG.8	2,5	10,0	41,5	33,5	11,5	3,40
TIG.9	2,0	6,0	32,0	43,0	17,0	3,67
TIG.10	2,0	9,5	32,0	41,5	15,0	3,58
TIG.11	1,5	12,0	34,0	40,5	12,0	3,50
TIG.12	3,5	6,5	39,5	42,0	8,5	3,46
TIG.13	2,5	9,5	39,5	36,5	12,0	3,46
TIG.14	3,0	6,5	42,5	37,5	10,5	3,46

5.2.11 Deskripsi Variabel niat untuk menggunakan *e-government*(*intention to use e-government*)

Berkaitan dengan kepercayaan(*trust*) yang mengarah pada percaya dalam perilaku, dalam model ini kepercayaan dalam *e-Government* akan memimpin masyarakat dalam keinginan dalam menggunakan layanan *e-Government*. Secara keseluruhan variabel ini mendapatkan nilai rata-rata(*mean*) sebesar 3,41. Dengan nilai *mean* sebesar 3,78, indikator niat menggunakan layanan *e-government* di masa yang akan datang (ITUEG.5) merupakan salah satu indikator yang penting dalam variabel niat untuk menggunakan *e-government*(*intention to use e-government*). Pada indikator ITUEG.5 mendapatkan tanggapan sangat setuju sebesar(24,5%), tanggapan setuju sebesar(37,0%), tanggapan tidak tahu sebesar(31,5%), tanggapan tidak setuju sebesar(5,5%) dan tanggapan sangat tidak setuju sebesar(1,5%). Dari 6 indikator pada variabel ini, indikator ITUEG.1

mendapatkan nilai rata-rata(*mean*) terkecil dibandingkan indikator yang lain sebesar 2,56, pada indikator ITUEG.1 mendapatkan tanggapan sangat tidak setuju terbesar dibandingkan dengan tanggapan sangat tidak setuju pada indikator lain yaitu sebesar(19,0%) kemudian tanggapan tidak setuju sebesar(25,5%), tanggapan tidak tahy sebesar(38,5%), tanggapan setuju sebesar(14,5%) dan tanggapan sangat setuju sebesar(2,5%). Rangkuman detail nilai rata-rata(*mean*) variabel dan nilai rata-rata(*mean*) indikator dijelaskan pada tabel di bawah ini :

Tabel 5.11 Rangkuman deskripsi indikator pada variabel niat untuk menggunakan e-government(*intention to use e-government*)

Ukuran	Responden (%)					Mean
	1	2	3	4	5	
ITUEG						3,41
ITUEG.1	19,0	25,5	38,5	14,5	2,5	2,56
ITUEG.2	2,0	4,5	38,0	39,0	16,5	3,63
ITUEG.3	5	4,5	38,5	40,0	16,5	3,68
ITUEG.4	3,0	8,0	40,5	31,5	17,0	3,51
ITUEG.5	1,5	5,5	31,5	37,0	24,5	3,78
ITUEG.6	7,0	7,5	43,5	43,0	8,0	3,28

5.3 Penilaian kesesuaian model

Tahapan penilaian kesesuaian model yang dilakukan pertama kali adalah mengestimasi model pengukuran(*measurement model*) dan tahapan yang kedua adalah mengestimasi model struktural(*structural model*), tahapan ini sesuai dengan tahapan pada pengujian *SEM-PLS*. Pada model pengukuran dilakukan evaluasi hubungan antara indikator dan konstruknya dengan menilai reliabilitas(dinilai dengan *composite reliability* dan *cronbach alpha*) dan validitas konstruk(dianalisis dalam dua komponen yaitu validitas konvergen dan validitas diskriminan).

5.3.1 Model Pengukuran(*measurement model*)

Model pengukuran dilakukan untuk menilai hubungan antara variable laten atau konstruknya dan indikator dengan cara menilai validitas dan reliabilitas. Validitas konstruk dianalisis dengan dua komponen yaitu validitas konvergen dan validitas diskriminan, sedangkan realibilitas dinilai dari *composite realibility* dan *cronbach alpha*.

Seperti yang ditampilkan pada pada gambar 5.4, *outer model* telah memenuhi syarat validitas konvergen karena semua nilai *loading* indikator telah lebih dari 0,70 dan nilai *p* telah signifikan yaitu kurang dari 0,05

WarpPLS 5.0 - Indicator loadings and cross-loadings: View combined loadings and cross-loadings

Close Help

	TSD	TIN	TISE	TSY	TTR	TGO	IBT	TTE	TIG	ITUEG
TSD.1	(0.890)	0.149	-0.161	0.061	0.139	-0.088	-0.061	0.066	-0.004	-0.027
TSD.2	(0.890)	-0.149	0.161	-0.061	-0.139	0.088	0.061	-0.066	0.004	0.027
TIN.1	0.143	(0.780)	0.197	0.218	-0.165	-0.070	-0.354	0.410	-0.178	-0.068
TIN.2	-0.062	(0.846)	0.020	0.009	-0.048	-0.067	-0.274	0.134	0.050	0.000
TIN.3	0.013	(0.828)	0.089	0.032	0.075	0.089	0.106	-0.269	0.060	0.084
TIN.4	-0.208	(0.844)	-0.052	0.096	-0.072	0.002	0.017	-0.044	0.134	-0.051
TIN.5	-0.056	(0.751)	-0.316	0.050	0.134	-0.009	0.069	-0.158	0.018	0.133
TIN.6	0.070	(0.759)	-0.051	-0.171	0.067	0.030	0.166	0.016	-0.004	-0.045
TIN.7	0.143	(0.012)	-0.413	-0.115	-0.442	0.413	-0.028	0.097	-0.021	-0.042
TIN.8	0.155	(0.602)	0.134	-0.319	0.037	0.026	0.378	-0.112	-0.128	-0.063
TISE.2	-0.075	-0.184	(0.758)	-0.138	-0.045	-0.061	0.040	0.215	0.113	0.100
TISE.3	0.002	0.021	(0.751)	-0.173	0.130	-0.117	0.144	-0.152	0.334	-0.105
TISE.4	-0.044	0.253	(0.819)	0.026	-0.062	0.116	0.177	-0.342	0.176	-0.131
TISE.5	-0.097	0.008	(0.809)	0.140	0.011	0.046	-0.239	-0.027	-0.246	0.103
TISE.6	0.206	-0.109	(0.826)	0.121	-0.025	0.003	-0.109	0.306	-0.341	0.032
TSY.2	-0.179	0.296	-0.109	(0.822)	-0.174	0.302	0.073	-0.097	-0.047	0.072

Notes: Loadings are unrotated and cross-loadings are oblique-rotated. SEs and P values are for loadings. P values < 0.05 are desirable for reflective indicators.

Gambar 5.4 Nilai *loading* dan *cross loading*

Sedangkan pada gambar 5.5 ditampilkan bahwa nilai *composite reliability*, *cronbach alpha* bernilai di atas 0,70. Untuk meningkatkan *average variance extracted(AVE)* maka dihapus beberapa indikator yang nilai *loadingnya* < 40. Setelah itu didapatkanlah nilai *AVE* secara keseluruhan di atas 0,50. Dan telah memenuhi unsur reliabilitas.

WarpPLS 5.0 - Latent variable coefficients

Close Help

	TSD	TIN	TISE	TSY	TTR	TGO	IBT	TTE	TIG	ITUE
R-squared									0.765	0.508
Adj. R-squared									0.755	0.506
Composite reliab.	0.884	0.886	0.894	0.807	0.853	0.845	0.841	0.895	0.939	0.903
Cronbach's alpha	0.737	0.842	0.852	0.521	0.742	0.725	0.716	0.858	0.930	0.864
Avg. var. extrac.	0.792	0.528	0.629	0.676	0.660	0.645	0.640	0.587	0.524	0.654
Full collin. VIF	2.112	2.839	2.903	2.205	2.399	2.038	2.098	3.310	4.498	2.434
Q-squared									0.767	0.507
Min	-1.980	-3.051	-3.343	-3.042	-2.691	-3.146	-3.220	-2.517	-2.964	-3.008
Max	1.658	1.876	1.999	2.091	1.862	1.911	2.095	2.216	2.323	1.896
Median	0.088	0.157	0.125	0.114	0.155	0.174	-0.030	0.068	0.007	0.051
Mode	0.625	-0.785	0.663	0.807	0.628	0.647	-0.563	-0.632	-0.762	-0.813
Skewness	-0.103	-0.304	-0.238	-0.059	-0.062	-0.473	-0.311	-0.132	0.086	-0.116
Exc. kurtosis	-0.881	-0.138	0.083	0.004	-0.500	0.396	0.220	-0.244	0.162	-0.094
Unimodal-RS	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
Unimodal-KMV	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
Normal-JB	No	Yes	Yes	Yes	Yes	No	Yes	Yes	Yes	Yes
Normal-RJB	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	No	Yes	Yes	Yes	Yes
Histogram	View	View	View	View	View	View	View	View	View	View

Gambar 5.4 Koefisien Variabel Laten

Validitas diskriminan telah terpenuhi dan memiliki nilai yang baik, itu bisa dilihat dari akar AVE pada kolom diagonal lebih besar dari korelasi antar konstruk pada kolom yang sama. Seperti ditampilkan pada gambar 5.5 berikut.

WarpPLS 5.0 - Correlations among latent variables and errors: View correlations among latent variables with sq. rts. of AVEs

Close Help

Correlations among l.vs. with sq. rts. of AVEs

	TSD	TIN	TISE	TSY	TTR	TGO	IBT	TTE	TIG	ITUEG
TSD	(0.890)	0.644	0.553	0.499	0.586	0.549	0.385	0.474	0.607	0.456
TIN	0.644	(0.727)	0.730	0.576	0.590	0.537	0.560	0.618	0.667	0.553
TISE	0.553	0.730	(0.793)	0.606	0.576	0.543	0.603	0.625	0.708	0.606
TSY	0.499	0.576	0.606	(0.822)	0.641	0.516	0.528	0.590	0.619	0.437
TTR	0.586	0.590	0.576	0.641	(0.812)	0.536	0.498	0.593	0.675	0.573
TGO	0.549	0.537	0.543	0.516	0.536	(0.803)	0.464	0.573	0.686	0.523
IBT	0.385	0.560	0.603	0.528	0.498	0.464	(0.800)	0.666	0.644	0.516

Note: Square roots of average variances extracted (AVEs) shown on diagonal.

P values for correlations

	TSD	TIN	TISE	TSY	TTR	TGO	IBT	TTE	TIG	ITUEG
TSD	1.000	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001
TIN	<0.001	1.000	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001
TISE	<0.001	<0.001	1.000	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001
TSY	<0.001	<0.001	<0.001	1.000	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001
TTR	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	1.000	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001
TGO	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	1.000	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001
IBT	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	1.000	<0.001	<0.001	<0.001

Gambar 5.5 Nilai akar AVE(Korelasi antar variabel)

5.3.2 Indeks Fit Model

Pada indeks model fit yang ditampilkan adalah empat indikator yaitu *average path coefficient*, *average r-squared*, *average adjusted r-squared* dan *average variance inflation factor*. Pada uji yang telah dilakukan *average path coefficient*, *average r-squared*, *average adjusted r-squared* telah memenuhi syarat karena signifikan dengan nilai p kurang dari 0,001 dan *average variance inflation factor* bernilai kurang dari 5.

WarpPLS 5.0 - General SEM analysis results

Close Help

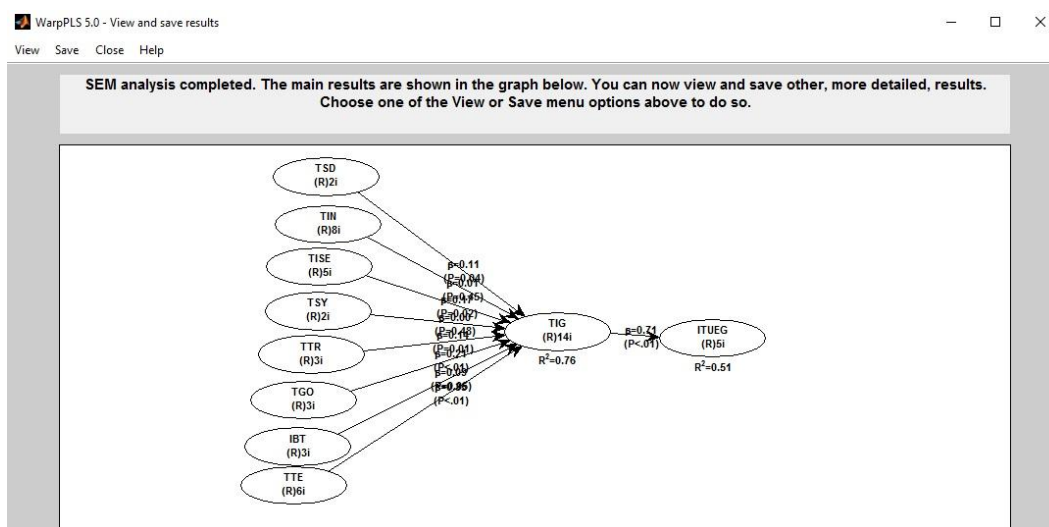
Model fit and quality indices

Average path coefficient (APC)=0.199, P<0.001
Average R-squared (ARS)=0.637, P<0.001
Average adjusted R-squared (AARS)=0.630, P<0.001
Average block VIF (AVIF)=2.299, acceptable if <= 5, ideally <= 3.3
Average full collinearity VIF (AFVIF)=2.684, acceptable if <= 5, ideally <= 3.3
Tenenhaus GoF (GoF)=0.635, small >= 0.1, medium >= 0.25, large >= 0.36
Simpson's paradox ratio (SPR)=1.000, acceptable if >= 0.7, ideally = 1
R-squared contribution ratio (RSCR)=1.000, acceptable if >= 0.9, ideally = 1
Statistical suppression ratio (SSR)=1.000, acceptable if >= 0.7
Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)=1.000, acceptable if >= 0.7

Gambar 5.6 Indeks fit model

5.3.3 Model Struktural(*structural model*)

Pada tahap ini adalah mengevaluasi hubungan dan nilai hubungan antara variabel laten independent ke variable laten dependent. Hasil dari perhitungan model struktural SEM-PLS dari penelitian inidigambarkan secara rinci pada gambar dan tabel berikut ini



Gambar 5.7 Hasil Uji Model Struktural

Hasil uji model dijelaskan pada tabel berikut, diketahui bahwa dari hasil uji model didapatkan dua hubungan variabel yang tidak signifikan yang pertama adalah hubungan variabel *trust in information* ke variable *trust in e-government* dan yang kedua adalah hubungan variable *trust in system* ke variable *trust in e-government*. Dua hubungan variabel ini dikatakan tidak signifikan karena *p value* dari masing-masing hubungan variable tersebut lebih dari 0,05, sedangkan kriteria signifikan adalah jika *p value* kurang dari 0,05.

Tabel 5.12 Hasil Uji Model

Hubungan Antar variabel Laten	Path Coefficient	P Value	Signifikan pada 95%
TSD→TIG	0,106	0,044	Signifikan
TIN→TIG	0,008	0,453	Tidak Signifikan
TISE→TIG	0,172	0,015	Signifikan
TSY→TIG	0,004	0,480	Tidak Signifikan
TTR→TIG	0,141	0,013	Signifikan
TGO→TIG	0,210	<0,001	Signifikan
IBT→TIG	0,093	0,051	Signifikan
TTE→TIG	0,349	<0,001	Signifikan
TIG→ITUEG	0,713	<0,001	Signifikan

Hasil pengujian *SEM-PLS* juga menghasilkan nilai effect size. *Output effect size* menyajikan hasil *f-squared effect size* (cohen, 1988). *Effect size* dihitung dari nilai absolut kontribusi individual setiap variabel laten prediktor pada nilai *R-squared* variabel laten kriterion. Dari Sholihin & Ratmono(2016) mengutip Kock(2013) dan Hair dkk(2013), *effect size* dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu lemah (0,02), medium (0,15), dan besar (0,35). Nilai *effect size* dibawah 0,02 menunjukkan bahwa pengaruh variabel laten prediktor sangat lemah dari pandangan praktis (practical point of view) meskipun mempunyai nilai P yang signifikan, tabel 5.13 merangkum *effect size* hubungan antar variabel laten.

Tabel 5.13 Effect Size Hubungan Antar Variabel Laten

Hubungan Antar variabel Laten	Effect Size	Keterangan
TSD→TIG	0,064	Lemah
TIN→TIG	0,005	Sangat Lemah
TISE→TIG	0,122	Medium
TSY→TIG	0,002	Sangat Lemah
TTR→TIG	0,095	Lemah
TGO→TIG	0,144	Medium
IBT→TIG	0,060	Lemah
TTE→TIG	0,272	Medium
TIG→ITUEG	0,508	Besar

5.3.4 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis berdasarkan pengujian *SEM-PLS* yang telah dilakukan dengan menggunakan *software WarpPLS 5.0*, analisis ini dilakukan berdasarkan melihat hasil nilai yang diperoleh dari koefisien jalur(*path coefficient*) dan *p value*.

H1 : Kepercayaan pada e-Government berpengaruh positif terhadap niat untuk menggunakan layanan e-Government.

Pada tabel 5.12 menyajikan bahwa hubungan antara variabel *trust in e-government(TIG)* dengan variabel *intention to use e-government(ITUEG)* mempunyai nilai *path coefficient* sebesar 0,713 dan *p value* <0,001, berdasarkan hasil tersebut menunjukkan hubungan dua variabel tersebut

signifikan. Hasil tersebut juga didukung oleh penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa kepercayaan(*trust*) mengarah pada percaya dalam perilaku, dalam model ini kepercayaan dalam *e-Government* akan memimpin masyarakat dalam keinginan dalam menggunakan layanan *e-Government*. Dengan demikian dinyatakan hipotesis 1 diterima.

H2 : Dimensi Kepercayaan pada data yang tersimpan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada e-Government

Pada tabel 5.12 menyajikan bahwa hubungan antara variable *trust stored data(TSD)* dengan variabel *trust in e-government(TIG)* mempunyai nilai *path coefficient* sebesar 0,106 dan *p value* 0,044, berdasarkan hasil tersebut menunjukkan hubungan dua variabel tersebut signifikan. Pada penelitian terdahulu menyatakan bahwa kepercayaan terhadap manajemen penyimpanan data adalah salah satu aspek penting yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada layanan *e-Government*, juga disebutkan bahwa *kepercayaan pada data yang tersimpan* berpengaruh kepada keinginan masyarakat untuk menggunakan layanan *e-Government*. Dengan demikian dinyatakan hipotesis 2 diterima.

H3 : Dimensi Kepercayaan pada pelayanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada e-Government.

Pada tabel 5.12 menyajikan bahwa hubungan antara variable *trust in service(TISE)* dengan variabel *trust in e-government(TIG)* mempunyai nilai *path coefficient* sebesar 0,172 dan *p value* 0,015, berdasarkan hasil tersebut menunjukkan hubungan dua variabel tersebut signifikan. Ini didukung oleh penelitian terdahulu yang menyebutkan kepercayaan pada *e-Government Services* adalah faktor yang mempengaruhi seseorang bahwa menggunakan suatu layanan tertentu akan meningkatkan kinerjanya dan secara langsung akan mempengaruhi kepercayaan seseorang terhadap layanan tersebut. Dengan demikian dinyatakan hipotesis 3 diterima.

H4 : Dimensi Kepercayaan pada kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada e-Government.

Pada tabel 5.12 menyajikan bahwa hubungan antara variable *trust in information*(*TIN*) dengan variabel *trust in e-government*(*TIG*) mempunyai nilai *path coefficient* sebesar 0,008 dan *p value* 0,453, berdasarkan hasil tersebut menunjukkan hubungan dua variabel tersebut tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi yang disajikan pada layanan *e-Government* tidak berpengaruh tingkat kepercayaan masyarakat dalam menggunakan layanan *egovernment*, sedangkan pada penelitian sebelumnya menyatakan bahwa *kepercayaan pada informasi* mencerminkan sejauh mana informasi yang diperoleh secara *online* dapat dipercaya, selain itu mencerminkan juga akurasi, dan kualitas informasi, Kualitas informasi yang disajikan oleh layanan *e-Government* juga juga berpengaruh dalam membangun kepercayaan terhadap layanan *e-Government* dan kualitas informasi adalah penentu yang signifikan dalam keinginan untuk menggunakan layanan *e-Government*. Perbedaan hasil ini salah satunya disebabkan oleh perbedaan sosial dan budaya pada masyarakat. Dengan demikian dinyatakan hipotesis 4 ditolak.

H5 : Dimensi Kepercayaan pada sistem teknologi informasi e-Government berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada e-Government.

Pada tabel 5.12 menyajikan bahwa hubungan antara variable *trust in system*(*TSY*) dengan variabel *trust in e-government*(*TIG*) mempunyai nilai *path coefficient* sebesar 0,004 dan *p value* 0,480, berdasarkan hasil tersebut menunjukkan hubungan dua variabel tersebut tidak signifikan. Dengan demikian dinyatakan hipotesis 5 ditolak.

H6 : Dimensi Kepercayaan pada sistem transaksi berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada e-Government.

Pada tabel 5.12 menyajikan bahwa hubungan antara variable *trust in transaction*(*TTR*) dengan variabel *trust in e-government*(*TIG*) mempunyai nilai *path coefficient* sebesar 0,141 dan *p value* 0,013, berdasarkan hasil tersebut menunjukkan hubungan dua variabel tersebut signifikan. Pada

penelitian terdahulu menyatakan bahwa menyatakan bahwa salah satu aspek kepercayaan dalam e-government melibatkan komunikasi antar layanan, layanan yang dimaksud adalah layanan yang bersifat transaksi *online* dan juga berupa pengiriman data antar layanan. *Kepercayaan pada transaksi* mengacu pada kepercayaan pada keamanan dan perlindungan data saat terjadinya suatu transaksi, perlindungan yang dimaksud adalah perlindungan yang berkaitan dengan integritas dan kerahasiaan data. Dengan demikian dinyatakan hipotesis 6 diterima.

H7 : Dimensi Kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan e-Government berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada e-Government.

Pada tabel 5.12 menyajikan bahwa hubungan antara variable *trust in government organization(TGO)* dengan variabel *trust in e-government(TIG)* mempunyai nilai *path coefficient* sebesar 0,210 dan *p value* <0,001, berdasarkan hasil tersebut menunjukkan hubungan dua variabel tersebut signifikan. Kepercayaan terhadap organisasi pemerintah yang menyediakan layanan atau jasa yang bersifat elektronik sangat dibutuhkan untuk membangun kepercayaan terhadap e-Government, dalam penelitian terdahulu menyatakan bahwa kepercayaan kepada pemerintah merupakan aspek penting dalam pengaturan layanan e-Government, kepercayaan terhadap pemerintah memiliki kontribusi yang signifikan dalam kepuasan penggunaan layanan e-Government. Dengan demikian dinyatakan hipotesis 7 diterima.

H8 : Dimensi kepercayaan pada instansi pendukung layanan e-Government berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada e-Government.

Pada tabel 5.12 menyajikan bahwa hubungan antara variable *institution-based trust(IBM)* dengan variabel *trust in e-government(TIG)* mempunyai nilai *path coefficient* sebesar 0,093 dan *p value* 0,051, berdasarkan hasil

tersebut menunjukkan hubungan dua variabel tersebut signifikan. Dengan demikian dinyatakan hipotesis 8 diterima.

H9 : Dimensi kepercayaan pada teknologi berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada e-Government.

Pada tabel 5.12 menyajikan bahwa hubungan antara variabel *trust in technology*(TTE) dengan variabel *trust in e-government*(TIG) mempunyai nilai *path coefficient* sebesar 0,349 dan *p value* <0,001, berdasarkan hasil tersebut menunjukkan hubungan dua variabel tersebut signifikan. Dengan demikian dinyatakan hipotesis 9 diterima.

5.4 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan pada hasil analisis yang dilakukan dalam model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*) pada penelitian ini telah sesuai dengan metode penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan hasil penelitian yang tepat dan akurat. Hal tersebut dilakukan agar model yang digunakan pada penelitian ini mempunyai dasar yang kuat dan mampu untuk menjelaskan hasil penelitian yang telah dilakukan. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan pada analisis model struktural diketahui bahwa beberapa variabel berkorelasi secara positif dan berpengaruh signifikan. Untuk lebih dapat menjelaskan hasil analisis dari penelitian ini pada variabel yang berkorelasi positif terhadap variabel latennya dan menjawab hipotesis dari penelitian maka akan dijelaskan pada pembahasan hasil penelitian sebagai berikut.

5.4.1 Hubungan kepercayaan pada e-Government dengan niat untuk menggunakan e-government

Konstruksi model hipotesis dalam penelitian ini mengacu pada penelitian Warkentin, dkk(2002) yang menyatakan kepercayaan atau *trust* mengarah pada percaya dalam perilaku, dalam model ini kepercayaan dalam e-Government akan memimpin masyarakat dalam keinginan dalam menggunakan layanan e-Government. Keyakinan atau harapan seorang warga negara bahwa layanan *e-Government* akan melakukan suatu tindakan tertentu sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya, walaupun warga negara tersebut tidak mempunyai kontrol atas

kinerja layanan *e-Government*. Hasil yang ditunjukkan dari perhitungan model dengan SEM-PLS membuktikan bahwa hubungan antara kepercayaan pada *e-Government* terhadap niat untuk menggunakan *e-government* memiliki nilai *effect size* sebesar 0,508. Nilai ini mengindikasikan pengaruh variabel kepercayaan pada *e-government* pada niat untuk menggunakan layanan *e-government* besar pada pandangan praktis dan mempunyai nilai P yang signifikan, dapat diartikan bahwa kepercayaan pada *e-government* berpengaruh pada niat untuk menggunakan layanan *e-government* di masa yang akan datang.

Sementara hasil analisis deskriptif penelitian menunjukkan bahwa responden berniat untuk menggunakan layanan *e-government* untuk menyelesaikan kebutuhannya dan akan menggunakan layanan *e-government* di masa yang akan datang.. Hal ini tercermin dari nilai indikator yang memiliki nilai mendekati 4, hasil ini mendukung penelitian-penelitian terdahulu tentang hubungan kepercayaan dengan niat untuk menggunakan layanan *e-government*. Kepercayaan adalah syarat penting dalam interaksi ekonomi dan sosial(Luhmann, 1979; Mayer, dkk.,1995). Dalam bidang *e-commerce* kepercayaan juga berperan penting dalam transaksi layanan *e-commerce*(Gefen, 2000). Oleh karena itu *trust* mengarah pada percaya dalam perilaku, dalam model ini kepercayaan dalam *e-Government* akan memimpin masyarakat dalam keinginan dalam menggunakan layanan *e-Government*(Warkentin, dkk.,2002). Pada penelitiannya juga Warkentin (Warkentin, dkk.,2002)mengatakan bahwa kepercayaan pada layanan *e-government* berpengaruh secara signifikan terhadap niat untuk menggunakan layanan *e-government*.

Hasil analisis statistik deskriptif pada variabel niat untuk menggunakan *e-government*(*intention to use e-government*) menunjukkan variabel ini memiliki nilai rata-rata 3,41, ini menunjukkan bahwa variabel ini penting dalam pengaruh dimensi kepercayaan terhadap adopsi layanan *egovernment*, bahkan indikator ITUEG.5 yang menyatakan bahwa warga negara atau masyarakat berniat menggunakan layanan layanan pemerintahan secara online di masa mendatang mendapatkan nilai rata-rata 3,78, hasil serupa juga didapatkan dari indikator ITUEG.3 yang berkaitan dengan warga negara atau masyarakat berniat menggunakan layanan layanan pemerintahan secara online untuk menyelesaikan

tugas(kebutuhan) berikutnya di masa yang akan datang dengan nilai rata-rata 3,68. Pada indikator ITUEG.4 yang berkaitan dengan responden akan selalu mengandalkan layanan layanan pemerintahan secara online untuk pencarian informasi juga mendapatkan nilai rata-rata yang cukup baik sebesar 3,51. Berdasarkan dari hasil nilai rata-rata 3 indikator di atas menunjukkan bahwa responden/warga negara/masyarakat responden akan selalu mengandalkan layanan layanan pemerintahan secara online untuk pencarian informasi, responden akan menggunakan layanan *e-government* untuk menyelesaikan kebutuhannya di masa yang akan datang, dan berniat juga akan selalu menggunakan layanan *e-government* di masa yang akan datang. Dari hasil analisis di atas kita dapat menghubungkan juga dengan profil responden pada penelitian ini yang mayoritas dengan persentase 95,90% lahir dan besar di antara tahun 1981 sampai tahun 2000. Generasi antara tahun 1981 sampai 2000 ini lahir dan tumbuh dalam lingkungan yang akrab dengan berbagai perkembangan teknologi informasi. Selain itu juga , responden dari penelitian ini adalah mereka yang tahu(*aware*) akan layanan pemerintahan secara online(*e-government*) dan responden yang telah memiliki pengalaman menggunakan layanan pemerintahan secara online(*e-government*), sehingga bisa disimpulkan bahwa responden mudah beradaptasi dan tidak memiliki kesulitan jika menggunakan layanan pemerintahan secara online(*e-government*).

Oleh karena itu, pada hasil perhitungan di SEM-PLS, hubungan antara variabel prediktor kepercayaan pada *e-Government* dengan variabel kriteria niat untuk menggunakan layanan *e-government* memiliki nilai *effect size* sebesar 0,508 yang berarti pengaruh variabel kepercayaan pada *e-government* pada niat untuk menggunakan layanan *e-government* besar pada pandangan praktis dan mempunyai nilai P yang signifikan.

5.4.2 Hubungan kepercayaan pada data yang tersimpan(*Trust in Stored Data*) dengan kepercayaan pada e-Government

Konstruksi model hipotesis dalam penelitian ini mengacu pada penelitian Horst.dkk(2007) yang mengusulkan bahwa kepercayaan terhadap manajemen penyimpanan data adalah salah satu aspek penting yang mempengaruhi

kepercayaan masyarakat kepada layanan *e-Government*. Kepercayaan terhadap manajemen penyimpanan data *e-government*, kepercayaan bahwa data yang dikumpulkan dan disimpan akan dilindungi dari potensi ancaman, data secara efektif akan dilindungi dari penyalahgunaan pengaksesan data, perubahan data, dan penggunaan data oleh pihak yang tidak berkepentingan.

Hasil analisis deskriptif pada variabel kepercayaan pada data yang tersimpan(*trust in stored data*) ini memiliki nilai rata-rata 3,24, dengan indikator TSD.1 yang menyatakan kepercayaan masyarakat bahwa data miliknya telah disimpan dengan baik oleh pemerintah berpengaruh pada kepercayaan pada data yang tersimpan(*trust in stored data*) mendapatkan nilai rata-rata terbesar diantara tiga indikator lainnya yakni 3,47. Sedangkan indikator TSD.2 yang menyatakan kemudahan pengguna menggunakan data historis miliknya memiliki nilai rata-rata terbesar kedua yaitu 3,31. Sedangkan indikator TSD.3 yang berkaitan dengan bahwa sistem akan melindungi data milik masyarakat atau warga negara mendapatkan nilai rata-rata yang paling kecil diantara 3 indikator lainnya yaitu sebesar 2,96. Dari hasil analisis deskriptif yang didapatkan, variabel kepercayaan pada data yang tersimpan(*trust in stored data*) ini adalah variabel dengan nilai rata-rata yang terkecil diantara nilai rata-rata keseluruhan variable dalam penelitian ini, ini menunjukkan bahwa variabel ini tidak berpengaruh secara signifikan dalam kepercayaan terhadap adopsi *e-government*. Hasil yang ditunjukkan dari perhitungan model dengan SEM-PLS membuktikan bahwa hubungan antara kepercayaan pada data yang tersimpan(*Trust in Stored Data*) terhadap kepercayaan pada *e-Government* signifikan, ini menunjukkan bahwa jika pihak pemerintahan melakukan jaminan bahwa data milik masyarakat tersimpan dengan baik dan aman, dilindungi dari dari berbagai macam ancaman serta adanya jaminan privasi dari sebuah data, jaminan bahwa data yang telah disimpan tidak dapat diakses, diungkapkan, diubah, dan digunakan oleh pihak yang tidak berkepentingan maka akan semakin meningkat kepercayaan masyarakat dalam menggunakan layanan *e-government*.

Hubungan antara variabel prediktor kepercayaan pada data yang tersimpan(*Trust in Stored Data*) dengan variabel kriteria kepercayaan pada *e-Government* memiliki nilai *effect size* sebesar 0,064 yang mengindikasikan bahwa

pengaruh variabel kepercayaan pada data yang tersimpan(*trust in stored data*) adalah lemah dari pandangan praktis. Hasil ini sama dengan hasil analisis deskriptif secara keseluruhan yang menunjukkan bahwa pengaruh kepercayaan pada data yang tersimpan(*trust in stored data*) bukanlah faktor yang utama yang dianggap paling penting dalam mempengaruhi responden untuk percaya pada layanan pemerintahan secara online atau bisa disebut juga layanan *e-government*. Walaupun secara statistik pengaruh kepercayaan pada data yang tersimpan(*trust in stored data*) terhadap kepercayaan pada *egovernment*(*trust in e-government*) lemah bukan berarti tidak perlu diperhatikan, hal yang perlu diperhatikan adalah peningkatan dalam hal penyimpanan data dan *back up* data milik warga negara atau masyarakat secara internal dan eksternal, yang diperhatikan juga adalah harus adanya peningkatan bahwa data masyarakat atau warga negara akan dilindungi dengan baik dari berbagai ancaman, baik ancaman internal dan ancaman eksternal. Yang terakhir perlu diperhatikan adalah layanan pemerintahan secara *online* atau layanan *e-government* memberikan kemudahan bagi masyarakat atau warga negara untuk mengambil data historis miliknya yang telah tersimpan dan tercatat pada layanan pemerintahan pada masa yang lalu. Hal ini dapat menjadi masukan bagi penyedia layanan pemerintahan secara online untuk menyediakan tempat penyimpanan data milik masyarakat atau warga negara dengan yang lebih baik dan lebih aman, agar dengan meningkatnya kepercayaan warga negara atau masyarakat pada data yang tersimpan(*trust in stored data*) akan meningkatkan pula kepercayaan warga negara atau masyarakat pada layanan pemerintahan secara *online* atau bisa disebut juga layanan *e-government*.

5.4.3 Hubungan Kepercayaan pada pelayanan(*Trust in Service*) dengan kepercayaan pada *e-Government*

Konstruksi model hipotesis dalam penelitian ini mengacu pada penelitian Carter & Weerakkody(2008) mengatakan bahwa kepercayaan terhadap layanan *e-Government* adalah salah satu faktor pendorong masyarakat menggunakan layanan *e-Government*. Kepercayaan terhadap layanan *e-government*, kepercayaan ini berkaitan dengan kepercayaan bahwa layanan *e-government* akan cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah, keyakinan bahwa layanan *e-government* transparan, keyakinan bahwa layanan *e-government* melakukan pelayanan aktif

dengan adanya komunikasi dua arah antara pemerintah dan warga negara, keyakinan bahwa layanan *e-government* menyediakan layanan yang berguna dengan tujuan memudahkan warga negara menyelesaikan kepentingannya.

Dari hasil analisis deskriptif variabel kepercayaan pada pelayanan(*Trust in Service*) menunjukkan keseluruhan indikator pada variabel ini memiliki nilai rata-rata diatas 4, hal ini berarti persepsi responden terhadap variabel kepercayaan pada pelayanan(*Trust in Service*) sangat positif, pada variabel ini didapatkan nilai rata-rata(*mean*) sebesar 3,38, dapat dikatakan bahwa variabel kepercayaan pada pelayanan(*Trust in Service*) merupakan salah satu faktor penting dalam kepercayaan terhadap adopsi *e-government*, indikator TISE.5 yang berkaitan dengan kenyamanan dan kemudahan menggunakan layanan pemerintahan secara *online* dan pada indikator TISE.2 yang berkaitan dengan layanan pemerintahan secara *online* meningkatkan efektivitas, penilaian tersebut dapat diartikan bahwa masyarakat atau warga negara dapat menggunakan layanan *e-government* dengan mudah dan nyaman dan menggunakan layanan pemerintahan secara online dapat meningkatkan efektivitas ketika warga negara/masyarakat berkomunikasi dengan pemerintah. Masing-masing indikator TISE.5 dan TISE.2 mendapatkan nilai rata-rata(*mean*) sebesar 3,70, ini menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan yang positif terhadap 2 indikator ini.

Mayoritas responden setuju bahwa menggunakan kemudahan dan kenyamanan dalam menggunakan layanan pemerintahan secara *online(e-government)* dapat meningkatkan efektivitas ketika warga negara/masyarakat berkomunikasi dengan pemerintah, oleh karena itu para penyedia layanan pemerintahan secara *online(e-government)* harus dapat menjaga dan meningkatkan kemudahan, kenyamanan penggunaan layanan pemerintahan secara *online(e-government)* sesuai dengan harapan masyarakat atau warga negara, dengan adanya peningkatan kemudahan dan kenyamanan menggunakan layanan pemerintahan secara *online(e-government)* maka akan meningkatkan kepercayaan warga negara atau masyarakat pada layanan pemerintahan secara *online(e-government)*.

Hasil yang ditunjukkan dari perhitungan model dengan SEM-PLS membuktikan bahwa hubungan antara kepercayaan pada pelayanan(*Trust in*

Service) terhadap kepercayaan pada e-Government signifikan, ini menunjukkan bahwa kepercayaan pada layanan *e-Government* adalah faktor yang mempengaruhi seseorang bahwa menggunakan suatu layanan tertentu akan meningkatkan kinerjanya dan secara langsung akan mempengaruhi kepercayaan seseorang terhadap layanan tersebut. hubungan kepercayaan pada pelayanan(*Trust in Service*) dengan kepercayaan pada *e-Government* memiliki nilai *effect size* sebesar 0,122. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa pengaruh variabel kepercayaan pada pelayanan(*Trust in Service*) adalah medium dari pandangan praktis, hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan pada pelayanan(*Trust in Service*) adalah salah satu variabel yang berpengaruh terhadap variabel kepercayaan pada *e-government*. Hal ini juga mendukung banyak penelitian terdahulu bahwa semakin nyaman, mudah dan efektif suatu layanan pemerintahan secara *online*(*e-government*), maka semakin kuat kepercayaan warga negara atau masyarakat pada layanan pemerintahan secara *online*(*e-government*).

5.4.4 Hubungan kepercayaan pada kualitas informasi(*Trust in Information*) dengan kepercayaan pada *e-Government*.

Konstruk model hipotesis dalam penelitian ini mengacu pada penelitian Chopra dan Wallace(2003) yang menyatakan kepercayaan pada informasi mencerminkan sejauh mana informasi yang diperoleh secara *online* dapat dipercaya, selain itu mencerminkan juga akurasi, dan kualitas informasi. Kepercayaan terhadap informasi yang disajikan oleh *e-government*(kualitas informasi). Kepercayaan akan adanya penyediaan Informasi yang valid dan lengkap sehingga dapat diandalkan, kepercayaan bahwa informasi yang disediakan sesuai dengan sesuai dengan yang diminta, kepercayaan bahwa informasi yang ditampilkan adalah informasi yang akurat, informasi yang dapat dimengerti, dan informasi yang terkini dan terbaru. Kualitas informasi yang disajikan oleh layanan *e-Government* juga juga berpengaruh dalam membangun kepercayaan terhadap layanan *e-Government* dan kualitas informasi adalah penentu yang signifikan dalam keinginan untuk menggunakan layanan *e-Government* yang dijelaskan dalam penelitian oleh Gilbert, dkk.,(2004) dan Sofia Elena(2009).

Dengan demikian kepercayaan dalam *e-Government* bergantung pada kepercayaan bahwa masyarakat mengetahui informasi itu tersedia baginya.

Dengan memperoleh nilai rata-rata(*mean*) sebesar 3,51, dapat dikatakan bahwa variabel kepercayaan pada kualitas informasi(*trust in information*) merupakan faktor penting dalam kepercayaan terhadap adopsi layanan *e-government*. Indikator TIN.6 mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,74, ini menunjukkan masyarakat meyakini bahwa layanan *e-government* menyediakan informasi yang sesuai dan terkait dengan fungsinya. Indikator TIN.1 yang berkaitan dengan layanan pemerintahan secara *online* menyediakan informasi terkini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,70, indikator ini mendapatkan nilai rata-rata terbesar kedua setelah indikator TIN.7, ini menunjukkan bahwa penyediaan informasi yang terkini oleh layanan pemerintahan secara *online* mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel kepercayaan pada kualitas informasi(*trust in information*). Bagi responden informasi yang terkini dan informasi yang sesuai dengan kebutuhan warga negara atau masyarakat yang disediakan oleh layanan pemerintahan secara *online(e-government)* berpengaruh pada kepercayaan warga negara atau masyarakat kepada layanan pemerintahan secara *online(e-government)*.

Hasil yang ditunjukkan dari perhitungan model dengan SEM-PLS membuktikan bahwa hubungan antara kepercayaan pada kualitas informasi(*Trust in Information*) terhadap kepercayaan pada *e-Government* tidak signifikan, ini dapat diartikan bahwa kualitas dan keakuratan informasi yang disajikan tidak mempengaruhi sikap perilaku pengguna terhadap kepercayaan pada *e-government*. Hal ini bertentangan dengan penelitian Gilbert, dkk.,(2004) yang menyatakan bahwa kualitas informasi yang disajikan oleh layanan *e-Government* juga juga berpengaruh dalam membangun kepercayaan terhadap layanan *e-Government* dan kualitas informasi adalah penentu yang signifikan dalam keinginan untuk menggunakan layanan *e-Government*.

Hubungan antara variabel prediktor kepercayaan pada kualitas informasi(*Trust in Information*) dengan variabel kriteria kepercayaan pada *e-Government* memiliki nilai *effect size* sebesar 0,005, hal ini menunjukkan bahwa

variabel kepercayaan pada kualitas informasi(*Trust in Information*) adalah sangat lemah dari pandangan praktis dan memiliki nilai P yang tidak signifikan.

5.4.5 Hubungan kepercayaan pada sistem teknologi informasi *e-Government(Trust in System)* kepada kepercayaan pada *e-Government*.

Konstruksi model hipotesis dalam penelitian ini mengacu pada penelitian Chopra dan Wallace(2003) yang menyatakan kepercayaan terhadap sistem informasi diakui sebagai domain yang penting dalam lingkungan layanan yang bersifat elektronik, jika kepercayaan pada lingkungan layanan yang bersifat elektronik ini bisa tercapai secara tidak langsung akan membangun kepercayaan masyarakat dalam informasi yang disajikan pada layanan *e-Government*. Kepercayaan terhadap sistem dan infrastruktur dari organisasi pemerintah. Kepercayaan yang mengacu pada persepsi bahwa operasi yang tepat dari sistem *e-government* tidak dapat dikompromikan, kepercayaan ini berkaitan dengan kepercayaan akan sistem bekerja dengan benar dan menghasilkan *output* yang benar, kepercayaan bahwa sistem tersebut bertugas sesuai dengan fungsinya setiap kali diperlukan, kepercayaan bahwa sistem dilindungi terhadap kehilangan data pengguna pada saat sistem gagal berjalan, kepercayaan bahwa sistem ini merespon permintaan dalam jangka waktu yang singkat dan dapat diterima.

Hasil analisis statistik deskriptif variabel kepercayaan pada sistem teknologi informasi *e-Government(Trust in System)* menunjukkan variabel ini memiliki nilai rata-rata sebesar 3,26, nilai rata-rata terbesar ditunjukkan oleh indikator TSY.2 yang berkaitan dengan layanan pemerintahan secara online bekerja dengan baik sesuai fungsinya, hal ini menunjukkan bahwa selama ini warga negara atau masyarakat meyakini bahwa layanan pemerintahan secara *online(e-government)* telah bekerja dengan baik sesuai dengan fungsi yang telah diberikan. Nilai rata-rata(*mean*) terkecil pada variabel ini ada pada indikator TSY.1 yang berkaitan dengan kehandalan infrastruktur layanan pemerintahan secara online.

Hasil yang ditunjukkan dari perhitungan model dengan SEM-PLS membuktikan bahwa hubungan antara kepercayaan pada sistem teknologi informasi *e-Government(Trust in System)* terhadap kepercayaan pada *e-*

Government tidak signifikan, dapat dijelaskan kepercayaan pada sistem teknologi informasi *e-government* berhubungan dengan kepercayaan terhadap kualitas sistem atau infrastruktur dari organisasi pemerintah dalam lingkup yang bersifat elektronik tidak berpengaruh pada kepercayaan pada e-government.

Kepercayaan pada sistem teknologi informasi *e-Government*(*Trust in System*) memberikan pengaruh sangat lemah kepada kepercayaan pada *e-Government*. Hal ini ditunjukkan dari nilai effect size sebesar 0,002. Bisa disimpulkan bahwa dari hasil ini berlawanan dengan hipotesis dan berlawanan juga dengan penelitian terdahulu yang menyebutkan kepercayaan terhadap sistem informasi diakui sebagai domain yang penting dalam lingkungan layanan yang bersifat elektronik, jika kepercayaan pada lingkungan layanan yang bersifat elektronik ini bisa tercapai secara tidak langsung akan membangun kepercayaan masyarakat dalam informasi yang disajikan pada layanan *e-Government*.

5.4.6 Hubungan kepercayaan pada sistem transaksi(*Trust in Transaction*) dengan kepercayaan pada *e-Government*.

Konstruk model hipotesis dalam penelitian ini mengacu pada penelitian Carter & Bellanger(2005) yang menyatakan salah satu aspek kepercayaan dalam e-government melibatkan komunikasi antar layanan, layanan yang dimaksud adalah layanan yang bersifat transaksi *online* dan juga berupa pengiriman data antar layanan. *Kepercayaan pada transaksi* mengacu pada kepercayaan pada keamanan dan perlindungan data saat terjadinya suatu transaksi, perlindungan yang dimaksud adalah perlindungan yang berkaitan dengan integritas dan kerahasiaan data. Kepercayaan terhadap transaksi dalam e-government. Kepercayaan yang berkaitan dengan keamanan dan perlindungan data, terutama dalam hal integritas & kerahasiaan. Ini mensyaratkan bahwa data tidak akan rusak atau terdistorsi pada saat transaksi. Hasil yang ditunjukkan dari perhitungan model dengan SEM-PLS membuktikan bahwa hubungan antara kepercayaan pada sistem transaksi(*Trust in Transaction*) terhadap kepercayaan pada *e-Government* signifikan, hal ini dapat dijelaskan bahwa kepercayaan pada transaksi yang mengacu pada kepercayaan pada keamanan dan perlindungan data saat terjadinya suatu transaksi, perlindungan yang dimaksud adalah perlindungan yang berkaitan dengan

integritas dan kerahasiaan data berpengaruh dalam kepercayaan terhadap layanan e-government.

Dari hasil analisis deskriptif yang didapatkan nilai rata-rata(*mean*) dari variabel kepercayaan pada sistem teknologi transaksi(*trust in transacton*) adalah 3,49, bisa diartikan bahwa variabel ini berpengaruh terhadap variabel kepercayaan pada *e-government*, variabel ini terdiri dari 3 indikator yaitu perlindungan melindung dari akses yang tidak memiliki otoritas, adanya perlindungan bahwa data akan dilindungi dari proses manipulasi(perubahan) data, jaminan data akan disimpan dan tidak menyebarkannya tanpa seijin pengguna(pemilik data), indikator TTR.3 yang berkaitan dengan layanan *e-government* akan menyimpan data dan tidak menyebarkannya tanpa seijin pengguna(pemilik data) mendapatkan nilai rata-rata (*mean*) tertinggi dibandingkan dengan nilai rata-rata indikator lain, nilai rata-rata yang didapatkan indikator TTR.3 adalah 3,54, ini menunjukkan bahwa warga negara atau masyarakat meyakini layanan masyarakat secara *online(e-government)* memberikan jaminan bahwa data akan dilindungi dari proses manipulasi(perubahan) data, Layanan *e-government* melindungi data dari akses yang tidak memiliki otoritas, layanan *e-government* akan menyimpan data dan tidak menyebarkannya tanpa seijin pengguna(pemilik data). Keseluruhan indikator tersebut memperoleh nilai mean diatas 3,5.

Hasil analisis *inner model* atau model struktural menunjukkan nilai effect size yang diperoleh pada hubungan kepercayaan pada sistem transaksi(*Trust in Transaction*) dengan kepercayaan pada *e-Government* adalah 0,013 dimana nilai tersebut mengindikasikan pengaruh variabel laten prediktor dalam hal ini kepercayaan pada sistem transaksi adalah sangat lemah dalam pandangan praktis.

5.4.7 Hubungan kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan *e-Government(Trust in Government Organization)* dengan kepercayaan pada *e-Government*

Konstruksi model hipotesis dalam penelitian ini mengacu pada penelitian Welch, dkk.,(2005) yang menyatakan bahwa kepercayaan kepada pemerintah merupakan aspek penting dalam pengaturan layanan e-Government, kepercayaan terhadap pemerintah memiliki kontribusi yang signifikan dalam kepuasan

penggunaan layanan e-Government. Sofia Elena(2009), juga menyatakan bahwa *kepercayaan pada instansi pemerintah* adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepercayaan kepada layanan *e-Government*. Kepercayaan terhadap instansi pemerintah. Kepercayaan bahwa pemerintah akan bertindak demi kepentingan warga negara, kepercayaan bahwa pemerintah memiliki kemampuan atau kekuatan untuk melakukan pemenuhan kebutuhan warga negara, kepercayaan bahwa pemerintah memiliki itikad yang baik, mengatakan kebenaran dan memenuhi janji, kepercayaan bahwa pemerintah selalu konsisten dalam setiap tindakannya. Hasil yang ditunjukkan dari perhitungan model dengan SEM-PLS membuktikan bahwa hubungan antara kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan *e-Government*(*Trust in Government Organization*) terhadap kepercayaan pada e-Government signifikan. Hasil ini sesuai dengan penelitian oleh Carter & Bellanger(2005) bahwa kepercayaan terhadap organisasi pemerintah yang menyediakan layanan atau jasa yang bersifat elektronik sangat dibutuhkan untuk membangun kepercayaan terhadap e-Government.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan *e-Government*(*Trust in Government Organization*) ini memiliki nilai rata-rata atau mean sebesar 3,35. Variabel ini terdiri dari empat indikator, yakni TGO.1(pemerintah bertindak yang terbaik demi kepentingan warga negara), TGO.2(pemerintah melakukan tugasnya dengan efisien), TGO.3(pemerintah handal dalam melakukan tugasnya), TGO.4(pemerintah dapat diandalkan dalam memenuhi kewajiban mereka. Indikator TGO.1 mendapatkan nilai rata-rata(*mean*) terbesar diantara indikator lainnya, ini menunjukkan bahwa indikator TGO.1 memberikan pengaruh pada kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan *e-government*(*trust in government organization*).

Hasil analisis *inner model* atau model struktural menunjukkan nilai effect size yang diperoleh pada hubungan kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan *e-Government*(*Trust in Government Organization*) dengan kepercayaan pada *e-Government* adalah 0,144 dimana nilai tersebut mengindikasikan pengaruh variabel laten prediktor dalam hal ini kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan *e-Government*(*Trust in Government Organization*) adalah medium dalam pandangan praktis.

Hasil ini mendukung hipotesis sekaligus mendukung penelitian-penelitian terdahulu yang menyimpulkan bahwa kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan *e-Government(Trust in Government Organization)* mempengaruhi kepercayaan pada *e-Government*.

5.4.8 Hubungan kepercayaan pada instansi pendukung layanan *e-Government(Institution Based Trust)* dengan kepercayaan pada *e-Government*.

Konstruk model hipotesis dalam penelitian ini mengacu pada penelitian Warkentin, dkk.,(2005) yang menyatakan *institution – based trust* berdampak positif dalam kepercayaan terhadap *e-Government*, dinyatakan bahwa penyedia layanan *e-Government* melibatkan sertifikasi dari pihak sebagai lembaga yang menjamin layanan *e-Government* dari sebuah organisasi pemerintahan layak untuk digunakan. Kepercayaan terhadap sistem suatu lembaga yang mendukung *e-government*. Kepercayaan bahwa adanya penerapan hukum, kebijakan dan peraturan mengenai transaksi online, kepercayaan jaminan untuk identitas dan hak-hak pihak yang bertransaksi, seperti otoritas sertifikasi, kepercayaan akan adanya kepatuhan terhadap suatu lembaga yang mengeluarkan peraturan dan pedoman dalam transaksi online.

Dari hasil analisis deskriptif pada variabel kepercayaan pada instansi pendukung layanan *e-Government(Institution Based Trust)*, didapatkan nilai rata-rata(*mean*) sebesar 3,35, variabel ini disusun dari 4 indikator yakni layanan internet memberikan perlindungan yang cukup, untuk memberikan kenyamanan saat dalam transaksi (IBT.1), payung hukum dan struktur teknologi melindungi warga negara dari masalah saat menggunakan layanan internet (IBT.2). enkripsi dan kemajuan teknologi internet memberikan keamanan untuk bertransaksi bisnis. (IBT.3), internet adalah lingkungan yang aman untuk bertransaksi bisnis. (IBT.4). Jika dilihat dari *mean* yang mendekati nilai 4 menunjukkan bahwa indikator ini dapat dicermati responden dengan baik.

Hasil yang ditunjukkan dari perhitungan model dengan SEM-PLS membuktikan bahwa hubungan antara Kepercayaan pada instansi pendukung layanan *e-Government(Institution Based Trust)* terhadap kepercayaan pada *e-*

Government signifikan, dapat dijelaskan bahwa adanya aturan hukum dan pengakuan pihak ketiga mempengaruhi pelanggan dalam melaksanakan transaksi e-government. Dengan adanya sertifikasi dari pihak ketiga berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada e-government. Hasil ini mendukung hipotesis sekaligus mendukung penelitian-penelitian terdahulu yang menyimpulkan bahwa kepercayaan pada instansi pendukung layanan *e-Government(Institution Based Trust)* berpengaruh kepercayaan pada *e-Government*, kepercayaan bahwa adanya payung hukum dan adanya kepercayaan pada teknologi yang melindungi warga negara atau masyarakat ketika bertransaksi di internet berpengaruh pada kepercayaan pada layanan pemerintahan secara *online(e-government)*.

Hasil analisis *inner model* atau model struktural menunjukkan nilai effect size yang diperoleh pada hubungan kepercayaan pada instansi pendukung layanan *e-Government(Institution Based Trust)* dengan kepercayaan pada *e-Government* adalah 0,60 dimana nilai tersebut mengindikasikan pengaruh variabel laten prediktor dalam hal ini kepercayaan pada instansi pendukung layanan *e-Government(Institution Based Trust)* adalah lemah dalam pandangan praktis.

5.4.9 Hubungan kepercayaan Pada Teknologi(*Trust in Technology*) dengan kepercayaan pada *e-Government*.

Konstruksi model hipotesis dalam penelitian ini mengacu pada penelitian Srivasta dan Thompson(2005) yang menyatakan percaya pada teknologi yang digunakan dapat membantu menyelesaikan tugas-tugas masyarakat yang berhubungan dengan layanan *e-Government* secara memuaskan, dengan adanya kepuasan maka berpengaruh terhadap layanan *e-Government*. Kepercayaan terhadap teknologi yang digunakan oleh organisasi pemerintahan yang menyediakan layanan *e-Government*. Percaya pada teknologi yang digunakan dapat membantu menyelesaikan tugas-tugas secara memuaskan.

Variabel ini memiliki nilai rata-rata(*mean*) sebesar 3,44, hasil ini menggambarkan bahwa responden menanggapi secara positif tentang kepercayaan mereka pada teknologi yang berpengaruh pada kepercayaan kepada *e-government*. Pada variabel kepercayaan Pada Teknologi(*Trust in Technology*) terdapat 6 indikator yaitu Teknologi pendukung sistem layanan handal(TTE.1), teknologi

pendukung sistem layanan memberikan perlindungan(TTE.2), kepercayaan pada teknologi yang mendukung layanan(TTE.3), kemajuan teknologi memberikan kenyamanan bertransaksi(TTE.4), adanya payung hukum yang memberikan perlindungan ketika menggunakan internet(TTE.5), teknologi internet nyaman saat digunakan(TTE.6). Indikator TTE.1 menjadi indikator yang mendapatkan nilai rata-rata(*mean*) terbesar dibandingkan dengan indikator yang lain, yaitu sebesar(3,56), Sedangkan yang mempunyai nilai rata-rata terkecil pada variabel ini ada pada indikator TTE.2 yaitu sebesar 3,27.

Hasil yang ditunjukkan dari perhitungan model dengan SEM-PLS membuktikan bahwa hubungan antara kepercayaan Pada Teknologi(*Trust in Technology*) terhadap kepercayaan pada e-Government signifikan, dapat dijelaskan bahwa kepercayaan pada teknologi berkaitan dengan kepercayaan terhadap teknologi yang digunakan oleh organisasi pemerintahan yang menyediakan layanan e-Government, kepercayaan yang dimaksud adalah kepercayaan bahwa tugas-tugas(yang berhubungan langsung dengan teknologi) yang dikerjakan dapat diselesaikan dengan baik.

Pada hipotesis ini, hubungan antara variabel kepercayaan Pada Teknologi(*Trust in Technology*) dengan kepercayaan pada e-Government memiliki nilai *effect size* sebesar 0,272. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel kepercayaan Pada Teknologi(*Trust in Technology*) memberi pengaruh yang medium dalam pandangan praktis terhadap kepercayaan pada e-Government. Dengan ini menunjukkan semakin tinggi kepercayaan pada teknologi(*trust in technology*), maka akan semakin tinggi juga kepercayaan warga negara atau masyarakat pada layanan pemerintahan secara *online(e-government)*.

5.5 Pembahasan Permasalahan Penelitian

Penelitian ini membuktikan pengaruh dimensi kepercayaan yang menggunakan 8 dimensi kepercayaan pada e-Government sebagai variabel pengukur terhadap niat untuk menggunakan layanan e-Government, ada 3 masalah yang dijawab pada penelitian ini, yaitu :

5.5.1 Dimensi apa yang termasuk dalam kepercayaan pada *e-Government* itu?

Dari penelitian yang dilakukan, telah didapatkan beberapa dimensi yang termasuk dalam dimensi kepercayaan pada *e-government*, dimensi-dimensi itu adalah kepercayaan pada data yang tersimpan(*Trust in Stored Data*), kepercayaan pada pelayanan(*Trust in Service*), kepercayaan pada kualitas informasi(*Trust in Information*), kepercayaan pada sistem teknologi informasi *e-Government*(*Trust in System*), kepercayaan pada sistem transaksi(*Trust in Transaction*), kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan *e-Government*(*Trust in Government Organization*), kepercayaan pada instansi pendukung layanan *e-Government*(*Institution Based Trust*), kepercayaan Pada Teknologi(*Trust in Technology*).

5.5.2 Dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepercayaan pada *e-Government*?

Dari penelitian yang dilakukan didapatkan jawaban dari pertanyaan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepercayaan pada *e-government*, dari hasil yang didapatkan dapat dijelaskan bahwa dimensi kepercayaan pada teknologi(*trust in technology*) mendapatkan nilai *effect size* yang terbesar diantara dimensi yang lain sebesar 0,272, Dari Sholihin & Ratmono(2016) mengutip Kock(2013) dan Hair dkk(2013), *effect size* dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu lemah (0,02), medium (0,15), dan besar (0,35). Jadi dapat disimpulkan *effect size* dari variabel kepercayaan pada teknologi(*trust in technology*) termasuk dalam kategori medium dari pandangan praktis.

5.5.3 Bagaimana hubungan kepercayaan pada *e-Government* terhadap niat untuk menggunakannya?

Hasil yang ditunjukkan dari perhitungan model dengan SEM-PLS membuktikan bahwa hubungan antara kepercayaan pada *e-Government* terhadap niat untuk menggunakan *e-government* memiliki nilai *effect size* sebesar 0,508. Nilai ini mengindikasikan pengaruh variabel kepercayaan pada *e-government* pada niat untuk menggunakan layanan *e-government* besar pada pandangan

praktis dan mempunyai nilai P yang signifikan, dapat diartikan bahwa kepercayaan pada e-government berpengaruh pada niat untuk menggunakan layanan e-government di masa yang akan datang. Hasil analisis statistik deskriptif pada variabel kepercayaan pada e-government menunjukkan variabel ini memiliki nilai rata-rata 3,41, ini menunjukkan bahwa variabel ini penting dalam keinginan untuk menggunakan layanan *egovernment*.

5.6 Kontribusi Penelitian

Pada sub-bab ini akan dibahas kontribusi penelitian dalam sisi teoritis maupun dari sisi praktis.

5.6.1 Kontribusi Teoritis

Penelitian ini mengeksplorasi dimensi-dimensi pada kepercayaan pada *egovernment*, Dari penelitian yang dilakukan, telah ditemukan beberapa dimensi yang termasuk dalam dimensi kepercayaan pada *e-government*, dimensi-dimensi itu adalah sebagai berikut :

1. Kepercayaan pada data yang tersimpan(*Trust in Stored Data*)

Kepercayaan pada data yang tersimpan berkaitan dengan dengan kepercayaan terhadap manajemen penyimpanan data *e-Government*. Berdasarkan penelitian Horst.dkk(2007) menyatakan bahwa kepercayaan terhadap manajemen penyimpanan data adalah salah satu aspek penting yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada layanan *e-Government*, kepercayaan pada data yang tersimpan ini mencakup jaminan privasi dari sebuah data, jaminan bahwa data yang telah disimpan tidak dapat diakses, diungkapkan, diubah, dan digunakan oleh pihak yang tidak berkepentingan. Berdasarkan hasil penelitian kepercayaan pada data yang tersimpan(*trust in stored data*) membuktikan bahwa kepercayaan pada data yang tersimpan dengan kepercayaan pada *e-government* memiliki hubungan positif, hal ini diperkuat oleh penelitian sebelumnya Horst.dkk(2007) yang menyatakan menyatakan bahwa kepercayaan terhadap manajemen penyimpanan data adalah salah satu aspek penting yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada layanan *e-*

Government, Barua & Sharma(2013) juga menyatakan bahwa kepercayaan pada data yang tersimpan berpengaruh kepada keinginan masyarakat untuk menggunakan layanan *e-Government*.

2. Kepercayaan pada pelayanan(*Trust in Service*)

Kepercayaan pada pelayanan berkaitan dengan kepercayaan terhadap layanan *e-Government*, khususnya berkaitan dengan layanan yang disediakan secara online. Menurut penelitian Sofia Elena(2009), Carter dan Weerakkody(2008), bahwa kepercayaan pada pelayanan adalah salah satu penentu adakah manfaat dari penggunaan layanan *e-Government*. Berdasarkan hasil penelitian kepercayaan pada pelayanan(*Trust in Service*) membuktikan bahwa kepercayaan pada pelayanan dengan kepercayaan pada *e-government* memiliki hasil yang signifikan, ini menunjukkan bahwa kepercayaan pada pelayanan mempunyai pengaruh pada kepercayaan pada *e-government*. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang menyatakan menyatakan bahwa *kepercayaan pada e-Government Services* adalah faktor yang mempengaruhi seseorang bahwa menggunakan suatu layanan tertentu akan meningkatkan kinerjanya dan secara langsung akan mempengaruhi kepercayaan seseorang terhadap layanan tersebut.

3. Kepercayaan pada kualitas informasi(*Trust in Information*)

Kepercayaan pada kualitas informasi kepercayaan terhadap informasi yang disajikan oleh layanan *e-goverment*(kualitas informasi). Dalam penelitiannya Chopra dan Wallace(2003), menyatakan bahwa kepercayaan pada kualitas informasi mencerminkan sejauh mana informasi yang diperoleh secara *online* dapat dipercaya, selain itu mencerminkan juga akurasi, dan kualitas informasi. Dari hasil penelitian kepercayaan pada kualitas informasi(*Trust in Information*) yang didapatkan, kepercayaan pada kualitas informasi dengan kepercayaan pada *e-government* menghasilkan hasil yang tidak signifikan, hal ini dapat disimpulkan bahwa kepercayaan pada kualitas informasi tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan pada *e-government*. Hal ini bertentangan dengan penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa kualitas informasi

yang disajikan oleh layanan *e-Government* juga juga berpengaruh dalam membangun kepercayaan terhadap layanan *e-Government* dan kualitas informasi adalah penentu yang signifikan dalam keinginan untuk menggunakan layanan *e-Government* yang dijelaskan dalam penelitian oleh Gilbert, dkk.,(2004).

4. Kepercayaan pada sistem teknologi informasi *e-Government(Trust in System)*

Kepercayaan pada sistem teknologi informasi *e-Government* berkaitan dengan kepercayaan terhadap sistem dan infrastruktur dari organisasi pemerintah. Dari hasil penelitian kepercayaan pada sistem teknologi informasi *e-Government(Trust in System)* didapatkan bahwa kepercayaan pada sistem teknologi informasi *e-government* dengan kepercayaan pada *e-government* mendapatkan hasil yang tidak signifikan, hal ini bisa disimpulkan bahwa kepercayaan pada sistem teknologi informasi *e-government* tidak berpengaruh signifikan pada kepercayaan pada *e-government*. Hal ini bertentangan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kepercayaan terhadap sistem informasi diakui sebagai domain yang penting dalam lingkungan layanan yang bersifat elektronik, jika kepercayaan pada lingkungan layanan yang bersifat elektronik ini bisa tercapai secara tidak langsung akan membangun kepercayaan masyarakat dalam informasi yang disajikan pada layanan *e-Government*(Chopra dan Wallace., 2003).

5. Kepercayaan pada sistem transaksi(*Trust in Transaction*)

Kepercayaan pada sistem transaksi berkaitan dengan kepercayaan terhadap layanan transaksi *e-government*. Dalam Penelitian Carter & Bellanger(2005), menyatakan bahwa salah satu aspek kepercayaan dalam *e-government* melibatkan saluran komunikasi dari layanan *e-government*, baik layanan yang disampaikan secara *online* atau data yang dipindahkan dari layanan konvensional ke layanan modern. Dijelaskan lagi bahwa kepercayaan dengan teknologi internet diperlukan dalam *e-Government* karena semua transaksi yang berupa transaksi elektronik banyak dilakukan dan masih mengandung resiko serta ancaman yang tinggi. Dari hasil

penelitian kepercayaan pada sistem transaksi(*Trust in Transaction*) didapatkan bahwa kepercayaan pada sistem transaksi(*Trust in Transaction*) dengan kepercayaan pada *e-government* mempunyai hubungan yang positif, hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu oleh Carter & Bellanger(2005), menyatakan bahwa salah satu aspek kepercayaan dalam *e-government* melibatkan saluran komunikasi dari layanan *e-government*, baik layanan yang disampaikan secara *online* atau data yang dipindahkan dari layanan konvensional ke layanan modern.

6. Kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan *e-Government*(*Trust in Government Organization*)

Kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan *e-Government* berkaitan dengan kepercayaan terhadap instansi pemerintah. Kepercayaan terhadap organisasi pemerintah yang menyediakan layanan atau jasa yang bersifat elektronik sangat dibutuhkan untuk membangun kepercayaan terhadap *e-Government*(Carter & Bellanger, 2005).. Dari hasil penelitian kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan *e-Government*(*Trust in Government Organization*) didapatkan bahwa kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan *e-Government*(*Trust in Government Organization*) memiliki hubungan positif dengan kepercayaan pada *e-government*, hal ini dapat diartikan bahwa kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan *e-Government*(*Trust in Government Organization*) memiliki pengaruh terhadap kepercayaan pada *e-government*. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kepercayaan kepada pemerintah merupakan aspek penting dalam pengaturan layanan *e-Government*, kepercayaan terhadap pemerintah memiliki kontribusi yang signifikan dalam kepuasan penggunaan layanan *e-Government*(Welch, dkk.,2005).

7. Kepercayaan pada instansi pendukung layanan *e-Government*(*Institution Based Trust*)

Kepercayaan pada instansi pendukung layanan *e-Government* berkaitan dengan kepercayaan terhadap sistem suatu lembaga yang mendukung *e-government*. Dalam ilmu ekonomi dan sosiologi *institution – based trust*

diidentifikasi sebagai jenis yang penting dari kepercayaan yang didasarkan pada jaminan, peraturan yang disediakan oleh pihak ketiga. Dari penelitian kepercayaan pada instansi pendukung layanan *e-Government(Institution Based Trust)* didapatkan bahwa kepercayaan pada instansi pendukung layanan *e-Government(Institution Based Trust)* dengan kepercayaan pada *e-government* mempunyai pengaruh positif, hal ini bisa dinyatakan bahwa kepercayaan pada instansi pendukung layanan *e-government* berpengaruh pada kepercayaan masyarakat pada layanan *e-government*, hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu oleh Warkentin, dkk.,(2005), kepercayaan berbasis institusi berdampak positif dalam kepercayaan terhadap *e-Government*, dinyatakan bahwa penyedia layanan *e-Government* menggandeng *escrows* atau pihak ketiga sebagai lembaga yang menjamin layanan *e-Government* dari sebuah organisasi pemerintahan layak untuk digunakan.

8. Kepercayaan Pada Teknologi(*Trust in Technology*).

Kepercayaan Pada Teknologi berkaitan dengan kepercayaan terhadap teknologi yang digunakan oleh organisasi pemerintahan yang menyediakan layanan *e-Government*. Sitkin dan Roth(1993), menyatakan bahwa *trust* atau kepercayaan adalah harapan bahwa tugas-tugas yang dikerjakan dapat diselesaikan dengan baik. Dari hasil penelitian kepercayaan pada teknologi(*Trust in Technology*) ditemukan bahwa kepercayaan pada teknologi(*Trust in Technology*) mempunyai hubungan positif dengan kepercayaan pada *e-government*, percaya pada teknologi yang digunakan dapat membantu menyelesaikan tugas-tugas secara memuaskan, jika tugas-tugas bisa diselesaikan dengan memuaskan maka akan berdampak pula pada kepercayaan pada teknologi sekaligus juga meningkatkan kepercayaan pada layanan *e-government*.

Dari hasil penelitian juga dapat dijelaskan bahwa dimensi kepercayaan pada teknologi(*trust in technology*) mendapatkan nilai *effect size* yang terbesar diantara dimensi yang lain sebesar 0,272, ini menunjukkan bahwa dimensi kepercayaan pada teknologi mempunyai pengaruh yang besar pada kepercayaan pada *e-government*.

5.6.2 Kontribusi Praktis

Bagi praktisi, hasil penelitian ini memberikan petunjuk dalam meningkatkan layanan *e-government* untuk mempertahankan dan mendapatkan pengguna layanan *e-government* baru. Sehubungan dengan kemanfaatan dan kemudahan penggunaan, praktisi diharapkan dapat memberikan layanan efisien, aman, terpercaya dan andal. Selain itu, penyedia layanan *egovernment* harus memperhatikan sisi pengalaman pengguna layanan *e-government*. Dalam pengembangan layanan *e-government* sebaiknya disesuaikan dengan kebutuhan dari tugas-tugas pengguna(warga negara atau masyarakat), masing-masing pengguna tentunya akan membutuhkan karakteristik layanan yang juga berbeda-beda seperti kemudahan akses, komunikasi, sistem yang stabil, akurasi data, informasi yang lengkap dan akurat, integrasi data, flexibel dan data selalu *up to date*. Secara detail kontribusi praktis dijelaskan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian kepercayaan pada data yang tersimpan memberikan rekomendasi kepada para pengambil kebijakan untuk lebih fokus kepada peningkatan perlindungan data milik warga negara atau masyarakat, perlindungan dari seseorang yang tidak memiliki otoritas, dengan adanya peningkatan keamanan data milik masyarakat atau warga negara diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat atau warga negara pada layanan *e-government*.
2. Berdasarkan hasil penelitian kepercayaan pada kualitas informasi memberikan rekomendasi kepada para pengambil kebijakan untuk lebih fokus pada peningkatan layanan *e-government* harus memberikan informasi tambahan yang terkait dengan kebutuhan pengguna, diharapkan juga dalam layanan *e-government* meningkatkan ketersediaan alur informasi yang mudah diikuti, berurutan dan sistematis bagi penggunanya.
3. Berdasarkan hasil penelitian kepercayaan pada pelayanan(*trust in service*) memberikan rekomendasi kepada para pengambil kebijakan untuk meningkatkan hal-hal yang berkaitan dengan kecepatan pelayanan *e-government* agar dapat menghemat waktu pengguna dalam menyelesaikan tugas-tugasnya dibandingkan dengan

menggunakan layanan pemerintahan konvensional. dengan adanya peningkatan itu diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat atau warga negara pada layanan *e-government*.

4. Berdasarkan hasil penelitian kepercayaan pada sistem teknologi Informasi *e-Government* memberikan rekomendasi kepada para pengambil kebijakan berfokus pada peningkatan kehandalan infrastruktur layanan *e-government* agar layanan *e-government* dapat bekerja dengan baik sesuai fungsinya.
5. Berdasarkan hasil penelitian kepercayaan pada sistem transaksi memberikan rekomendasi kepada para pengambil kebijakan agar berfokus pada peningkatan jaminan perlindungan data milik masyarakat atau warga negara agar terhindar dari proses manipulasi(perubahan data), selain itu peningkatan yang berfokus pada dengan perlindungan data milik warga negara agar terhindar dari akses yang tidak memiliki otoritas.
6. Berdasarkan hasil penelitian kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan *e-government* memberikan rekomendasi kepada para pengambil kebijakan terkait untuk peningkatan yang berfokus pada peningkatan keandalan pemerintah dalam memenuhi dan menyelesaikan kewajiban mereka. Dengan peningkatan ini diharapkan meningkat pula kepercayaan pada layanan *e-government*.
7. Berdasarkan hasil penelitian kepercayaan pada instansi pendukung layanan *e-government*, memberikan rekomendasi kepada para pengambil kebijakan untuk fokus kepada peningkatan payung hukum dan struktur teknologi yang melindungi masyarakat, saat menggunakan layanan internet. Selain itu peningkatan pada keamanan layanan internet ketika masyarakat melakukan transaksi.
8. Berdasarkan hasil penelitian kepercayaan pada teknologi, memberikan rekomendasi kepada para pengambil kebijakan untuk fokus kepada peningkatan teknologi yang mendukung sistem layanan *e-government* dapat memberikan keamanan sepanjang waktu, ketiga masyarakat melakukan interaksi dan transaksi dengan pemerintah.

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada sub bab berikut ini:

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil uraian dari hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari penelitian yang dilakukan, telah didapatkan beberapa dimensi yang termasuk dalam dimensi kepercayaan pada *e-government*, dimensi-dimensi itu adalah kepercayaan pada data yang tersimpan (*Trust in Stored Data*), kepercayaan pada pelayanan (*Trust in Service*), kepercayaan pada kualitas informasi (*Trust in Information*), kepercayaan pada sistem teknologi informasi *e-Government* (*Trust in System*), kepercayaan pada sistem transaksi (*Trust in Transaction*), kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan *e-Government* (*Trust in Government Organization*), kepercayaan pada instansi pendukung layanan *e-Government* (*Institution Based Trust*), kepercayaan Pada Teknologi (*Trust in Technology*).
2. Kepercayaan pada *e-government* terbukti berpengaruh dalam niat untuk menggunakan layanan *e-government* di masa yang akan datang ini disebabkan karena adanya keyakinan dari warga negara bahwa layanan *e-Government* akan melakukan suatu tindakan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.
3. Kepercayaan pada data yang tersimpan menjadi faktor yang juga berpengaruh dalam kepercayaan pada *e-government* karena adanya jaminan bahwa data milik warga negara tersimpan dengan baik dan aman, dilindungi dari berbagai macam ancaman serta adanya jaminan privasi dari sebuah data, jaminan bahwa data yang telah disimpan tidak dapat diakses, diungkapkan, diubah, dan digunakan oleh pihak yang tidak berkepentingan.
4. Faktor kepercayaan pada pelayanan terbukti berpengaruh pada kepercayaan

pada e-government, kepercayaan bahwa layanan *e-government* akan cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah, keyakinan bahwa layanan *e-government* transparan, keyakinan bahwa layanan *e-government* melakukan pelayanan aktif dengan adanya komunikasi dua arah antara pemerintah dan warga negara, secara langsung akan meningkatkan kepercayaan warga negara pada layanan e-government.

5. Kepercayaan pada sistem transaksi juga memberikan pengaruh pada kepercayaan terhadap e-government, dengan adanya jaminan keamanan dan adanya payung hukum ketika warga negara berkomunikasi layanan e-government akan memberikan kenyamanan dan kepercayaan warga negara ketika menggunakan layanan e-government

6. Kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan e-government, faktor ini juga menjadi alasan mengapa warga negara percaya untuk menggunakan layanan e-government. Dengan mendapat hasil yang positif pada penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa masyarakat percaya pada institusi pemerintah penyedia layanan e-government di Indonesia. Bagi pemerintah hal ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar kebijakan yang dibuat dapat didukung penuh oleh masyarakat

7. Faktor kepercayaan pada instansi pendukung layanan e-government juga menjadi faktor yang mempengaruhi kepercayaan warga negara terhadap layanan e-government, kepercayaan itu timbul karena adanya jaminan dari pihak luar atau pihak ketiga bahwa warga negara akan dijamin keamanan dan kenyamanan jika menggunakan layanan e-government

8. Kepercayaan pada teknologi berkaitan dengan Kepercayaan terhadap teknologi yang digunakan oleh organisasi pemerintahan yang menyediakan layanan *e-Government*. Percaya pada teknologi yang digunakan dapat membantu menyelesaikan tugas-tugas secara memuaskan. Dengan kebutuhan atau tugas warga negara yang dapat diselesaikan secara memuaskan berpengaruh langsung pada kepercayaan terhadap layanan e-government.

9. Kepercayaan pada kualitas informasi dan kepercayaan pada sistem tidak berpengaruh pada kepercayaan terhadap layanan e-government.

10. Dari penelitian yang dilakukan didapatkan jawaban dari pertanyaan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepercayaan pada *e-government*, dari hasil yang didapatkan dapat dijelaskan bahwa dimensi kepercayaan pada teknologi(*trust in technology*) mendapatkan nilai *effect size* yang terbesar diantara dimensi yang lain sebesar 0,272, Dari Sholihin & Ratmono(2016) mengutip Kock(2013) dan Hair dkk(2013), *effect size* dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu lemah (0,02), medium (0,15), dan besar (0,35). Jadi dapat disimpulkan *effect size* dari variabel kepercayaan pada teknologi(*trust in technology*) termasuk dalam kategori medium dari pandangan praktis.

11. Hasil yang ditunjukkan dari perhitungan model dengan SEM-PLS membuktikan bahwa hubungan antara kepercayaan pada e-Government terhadap niat untuk menggunakan e-government memiliki nilai *effect size* sebesar 0,508. Nilai ini mengindikasikan pengaruh variabel kepercayaan pada *e-government* pada niat untuk menggunakan layanan *e-government* besar pada pandangan praktis dan mempunyai nilai P yang signifikan, dapat diartikan bahwa kepercayaan pada e-government berpengaruh pada niat untuk menggunakan layanan e-government di masa yang akan datang. Hasil analisis statistik deskriptif pada variabel kepercayaan pada e-government menunjukkan variabel ini memiliki nilai rata-rata 3,41, ini menunjukkan bahwa variabel ini penting dalam keinginan untuk menggunakan layanan *egovernment*.

6.2 Saran

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, diharapkan hal tersebut menjadi bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian lebih lanjut antara lain :

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk lebih meningkatkan tingkat signifikansi penelitian dengan jumlah responden yang cukup untuk memberikan hasil penelitian yang lebih tepat dan akurat.
2. Penelitian lanjutan dapat memakai random sampling untuk menarik setiap individu sebagai subjek sehingga sampel yang diambil bisa lebih banyak, dikarenakan responden yang didapat pada penelitian ini mayoritas adalah mahasiswa , dimana jika dibandingkan dengan pengguna yang lain,

misalnya ibu rumah tangga, mereka lebih akrab dengan teknologi informasi.

3. Pada objek atau tempat penelitian mungkin dapat diperluas terhadap objek-objek penelitian yang lebih bersifat umum di Indonesia seperti perusahaan, swasta, pemerintahan, dan lain-lain mengingat kontribusi penelitian ini yang cukup bermanfaat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alsaghier, H., Ford, M., Nguyen, A., & Hexel, R. (2009). Conceptualising Citizen's Trust in e-Government: Application of Q Methodology. *Electronic Journal of e-Government Volume 7 Issue 4* , 295-310.
- Barua, M. (2012). E-Governance Adoption In Government Organization of India. *International Journal of Managing Public Sector Information and Communication Technologies (IJMP ICT) Vol. 3, No. 1* .
- Basu, S. (2004). E-Government and Developing Countries: An Overview. *International Review of Law, Computers and Technology 18(1)* , 109-132.
- Carter, L., & Belanger, F. (2005). The Utilization of e-Government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factors. *Information Systems Journal 15* , 5-25.
- Carter, L., & Weerakkody, V. (2008). Egovernment adoption: A cultural comparison. *Information systems Frontiers, 10* , 473-482.
- Cheung, C., & Lee, M. (2006). Understanding Consumer Trust in Internet Shopping: A Multidisciplinary Approach. *Journal of the American Society for Information Science and Technology, Vol. 57, No. 4* , 479-492.
- Chopra, K., & Wallace, W. (2003). Trust in Electronic Environments. *Proceedings of the 36th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'03)*. Waikoloa, Hawaii: HICSS'03.
- Codagnone, C., & Wimmer, M. A. (2004). *Roadmapping eGovernment Research : Visions and Measures towards Innovative Governments in 2020*. eGovRTD2020 Project Consortium.
- Colesca, S. E. (2009). Understanding Trust in e-Government. *Economics of Engineering Decisions* .
- Gilbert, D., Balestrini, P., & Littleboy, D. (2004). Barriers and Benefits in the adoption of e-government. *The International Journal of Public Sector Management, Vol. 17, No. 4* , 296-301.
- Hart, P. D., & Teeter, R. M. (2000). E-Government: The Next American Revolution. *Research Report for the Council for Excellence in Government* .

- Horst, M., Kuttschreuter, M., & Gutteling, J. (2007). Perceived usefulness, personal experiences, risk perception and trust as determinants of adoption of e-government services in The Netherlands. *Computers in Human Behavior*, 23 , 1838–1852.
- Hsiao, R. (2003). Technology Fears: Distrust and Cultural Persistence in Electronic Marketplace Adoption. *The Journal of Strategic Information Systems*, (12:3) , 169–199.
- Hung, S. Y., Chang, C. M., & Yu, T. J. (2006). Determinants of user acceptance of the e-Government services: The case of online tax filing and payment system. *Government Information Quarterly*, 23 , 97–122.
- Kim, D. J., Song, Y. I., Braynov, S. B., & Rao, H. R. (2005). A multidimensional trust formation model in Bto-C e-commerce: A conceptual framework and content analyses of academia/practitioner perspectives. *Decision Support Systems* 40 (2) , 143-165.
- Lewis, J. D., & Weigert, A. (1985). Trust as a Social Reality. *Social Force* (63:4) , 967–985.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoor, D. F. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *The Academy of Management Review*, Vol. 20, No. 3 , 709-734.
- McKnight, H. D., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002). Developing and Validating Trust Measures for e-Commerce: An Integrative Typology. *Information Systems Research* , Vol. 13, No. 3 , 334-359.
- Papadopoulou, P., Nikolaidou, M., & Martakos, D. (2010). What Is Trust in E-Government? A Proposed Typology. *Proceedings of the 43rd Hawaii International Conference on System Science*. Hawaii: IEEE Computer Society.
- Rahman, I. A., Memon, A. H., & Karim, A. T. (2013). Examining factors affecting budget overrun of construction projects undertaken through management procurement method using PLS-SEM approach. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 107 , 20-128.
- Shareef, M. A., Kumar, V., Kumar, U., & Dwivedi, Y. K. (2011). e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels. *Government Information Quarterly* 28 , 17-53.

- Srivasta, S. C., & Thompson, T. S. (2005). Citizen Trust Development for E-Government Adoption: Case of Singapore.
- Thompson, T. S., Srivastava, S. C., & Li, J. (2009). Trust and Electronic Government Success: An Empirical Study. *Journal of Management Information Systems* Vol. 25, No. 3 , 99-131.
- Wang, W., & Benbasat, I. (2005). Trust in and Adoption of Online Recommendation Agents. *Journal of the Association for Information Systems*, Vol. 6, No. 3 , 72-101.
- Warkentin, M., Gefen, D., Pavlou, P., & Rose, G. (2002). Encouraging Citizen Adoption of e-Government by Building Trust. *Electronic Markets*, Vol.12, No. 3 , 157-162.
- Welch, E. W., Hinnant, C. C., & Moon, M. J. (2005). Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, Vol. 15, No. 3 , 371-391.
- Yamin, S., & Kurniawan, H. (2011). *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan "Partial Least Square Path Modeling" Aplikasi dengan Software XLSTAT, SmartPLS, dan Visual PLS*. Jakarta: Penerbit Salemba Infotek.
- Zucker, L. G. (1986). Production of Trust: Institutional Sources of Economic Structure, 1840-1920. *Research in organizational behavior*, Staw, B.M. and Cummings, L.L. (eds.), Vol. 8 , 53-111.

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

LAMPIRAN 1

Kuesioner Kepercayaan Terhadap Layanan Pemerintahan Secara Online

Kuesioner ini terbagi atas dua bagian dan dapat dikerjakan selama kurang lebih 10 - 15 menit. Saya memohon kesediaan anda untuk membaca dan mengisi kuesioner ini secara lengkap. Data-data yang diberikan pada kuesioner ini hanya untuk kepentingan penelitian dan dijamin kerahasiaannya. Partisipasi Anda dalam kuesioner ini akan sangat membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini.

Kuisisioner ini digunakan untuk mengumpulkan data dalam rangka menyelesaikan penelitian mengenai kepercayaan terhadap layanan pemerintahan secara *online*

Bagian 1: Informasi Umum

Merupakan pernyataan yang berhubungan dengan identitas responden

Inisial>Nama	:	
Nomor Handphone/Email	:	
Jenis Kelamin	:	Laki-Laki /Perempuan*
Pekerjaan saat ini	:	
Tahun Lahir	:	
Usia	:	

*)Pilih yang sesuai

Bagian II :

Pengalaman menggunakan layanan pemerintahan secara *online*

1. Apakah anda mengetahui layanan pemerintahan secara online ?
 - Tahu
 - Tidak Tahu
2. Berapa kali anda menggunakan layanan pemerintahan secara online ?
3. Jika pernah menggunakan layanan pemerintahan secara online, apa yang paling sering anda lakukan pada layanan tersebut ?
 - Mencari Informasi

- Komunikasi / Pengaduan
- Transaksi data (mengisi form)
- Transaksi keuangan (membayar)

Bagian III

Variabel-variabel yang berpengaruh pada kepercayaan terhadap layanan pemerintahan secara *online*

Berilah tanda X pada pilihan yang menurut anda paling sesuai bagi diri anda pada skala yang tersedia

Keterangan Skala :

SS –Sangat Setuju	S–Setuju	N–Netral
TS –TidakSetuju	STS –Sangat Tidak Setuju	

No.	Pertanyaan Indikator	SKOR				
		SS	S	N	TS	STS
Variabel dibawah ini untuk mengukur Kepercayaan Pada Data Yang Tersimpan						
TSD.1	Data milik masyarakat yang tersimpan, telah di back up oleh pemerintah dengan bagus, baik itu back up internal dan back up eksternal.	SS	S	N	TS	STS
TSD.2	Saya dengan mudah mengambil data historis(milik saya) bila diperlukan.	SS	S	N	TS	STS
TSD.3	Saya takut akan kehilangan data(milik saya) karena saya tidak percaya sistem akan melindungi data.	SS	S	N	TS	STS

No.	Pertanyaan Indikator	SKOR				
		SS	S	N	TS	STS
Variabel dibawah ini untuk mengukur Kepercayaan Pada Kualitas Informasi						
TIN.1	Layanan pemerintahan secara online menyediakan informasi terkini	SS	S	N	TS	STS
TIN.2	Layanan pemerintahan secara online menyediakan informasi yang mudah dimengerti.	SS	S	N	TS	STS

No.	Pertanyaan Indikator	SKOR				
		SS	S	N	TS	STS
TIN.3	Layanan pemerintahan secara online menyediakan informasi yang relevan sesuai dengan kebutuhan saya.	SS	S	N	TS	STS
TIN.4	Layanan pemerintahan secara online menyediakan informasi yang akurat tentang pelayanan yang disediakan.	SS	S	N	TS	STS
TIN.5	Layanan pemerintahan secara online menyediakan alur informasi yang mudah diikuti karena informasi yang disediakan berurutan dan sistematis.	SS	S	N	TS	STS
TIN.6	Layanan pemerintahan secara online menyediakan informasi mengenai kebijakan pemerintah terkait dengan fungsinya.	SS	S	N	TS	STS
TIN.7	Layanan pemerintahan secara online tidak menyediakan sumber informasi tambahan yang terkait dengan kebutuhan pengguna.	SS	S	N	TS	STS
TIN.8	Layanan pemerintahan secara online menyediakan link yang diperlukan dari situs-situs lain, yang terkait dengan kebutuhan pengguna.	SS	S	N	TS	STS

No.	Pertanyaan Indikator	SKOR				
		SS	S	N	TS	STS
Variabel dibawah ini untuk mengukur Kepercayaan Pada Pelayanan						
TISE. 1	Saya tidak percaya bahwa layanan pemerintahan secara online dapat menghemat waktu saya dibandingkan dengan melakukan transaksi secara konvensional.	SS	S	N	TS	STS
TISE. 2	Saya percaya menggunakan layanan pemerintahan secara online meningkat efektivitas transaksi saya dengan Pemerintah.	SS	S	N	TS	STS
TISE. 3	Saya percaya bahwa layanan pemerintahan secara online selalu transparan dalam setiap tindakannya.	SS	S	N	TS	STS
TISE. 4	Saya percaya komunikasi dengan layanan pemerintahan secara online jelas dan dimengerti.	SS	S	N	TS	STS
TISE. 5	Saya percaya layanan pemerintahan secara online nyaman dan mudah digunakan.	SS	S	N	TS	STS
TISE. 6	Saya percaya dapat dengan mudah menyelesaikan tugas(kebutuhan) saya saat menggunakan layanan pemerintah secara online.	SS	S	N	TS	STS

No.	Pertanyaan Indikator	SKOR				
		SS	S	N	TS	STS
Variabel dibawah ini untuk mengukur Kepercayaan pada sistem teknologi informasi <i>e-Government</i>						
TSY.1	Saya tidak percaya infrastruktur layanan pemerintahan secara online handal dan dapat bekerja dengan baik.	SS	S	N	TS	STS
TSY.2	Saya percaya sistem layanan pemerintahan secara online bekerja dengan baik sesuai dengan fungsi yang telah diberikan.	SS	S	N	TS	STS
TSY.3	Saya percaya bahwa sistem layanan pemerintahan secara online sepenuhnya dilindungi dari berbagai potensi ancaman.	SS	S	N	TS	STS

No.	Pertanyaan Indikator	SKOR				
		SS	S	N	TS	STS
Variabel dibawah ini untuk mengukur Kepercayaan pada sistem transaksi						
TTR.1	Layanan pemerintahan secara online melindungi data dari akses yang tidak memiliki otoritas.	SS	S	N	TS	STS
TTR.2	Saya percaya sistem layanan pemerintah secara online akan memberikan jaminan bahwa data akan dilindungi dari proses manipulasi(perubahan) data.	SS	S	N	TS	STS
TTR.3	Saya percaya bahwa layanan pemerintah secara online akan menyimpan data dan tidak menyebarkannya tanpa seijin pengguna(pemilik data).	SS	S	N	TS	STS

No.	Pertanyaan Indikator	SKOR				
		SS	S	N	TS	STS
Variabel dibawah ini untuk mengukur Kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan <i>e-Government</i>						
TGO. 1	Saya percaya bahwa pemerintah bertindak yang terbaik demi kepentingan warga negara.	SS	S	N	TS	STS
TGO. 2	Saya tidak percaya bahwa pemerintah melakukan tugasnya dengan efisien.	SS	S	N	TS	STS

No.	Pertanyaan Indikator	SKOR				
		SS	S	N	TS	STS
TGO.3	Saya percaya bahwa saya dapat mengandalkan pemerintah melakukan tugasnya, ketika mereka berinteraksi dengan saya.	SS	S	N	TS	STS
TGO.4	Saya percaya bahwa pemerintah dapat diandalkan dalam memenuhi kewajiban mereka.	SS	S	N	TS	STS

No.	Pertanyaan Indikator	SKOR				
		SS	S	N	TS	STS
Variabel dibawah ini untuk mengukur Kepercayaan pada Institusi pendukung layanan <i>e-Government</i>						
IBT.1	Saya percaya layanan internet memberikan perlindungan yang cukup, untuk memberikan kenyamanan saat menggunakannya dalam transaksi bisnis pribadi.	SS	S	N	TS	STS
IBT.2	Saya tidak percaya bahwa payung hukum dan struktur teknologi melindungi saya dari masalah saat menggunakan layanan internet.	SS	S	N	TS	STS
IBT.3	Saya percaya bahwa enkripsi dan kemajuan teknologi internet membuat aman bagi saya untuk bertransaksi bisnis.	SS	S	N	TS	STS
IBT.4	Secara keseluruhan saya percaya bahwa internet adalah lingkungan yang aman untuk bertransaksi bisnis.	SS	S	N	TS	STS

No.	Pertanyaan Indikator	SKOR				
		SS	S	N	TS	STS
Variabel dibawah ini untuk mengukur Kepercayaan pada teknologi						
TTE.1	Teknologi yang mendukung sistem layanan pemerintahan secara online dapat diandalkan.	SS	S	N	TS	STS
TTE.2	Teknologi yang mendukung sistem layanan pemerintahan secara online dapat memberikan keamanan sepanjang waktu.	SS	S	N	TS	STS
TTE.3	Secara keseluruhan saya percaya kepada teknologi yang digunakan oleh instansi pemerintah untuk mengoperasikan layanan pemerintahan secara online.	SS	S	N	TS	STS
TTE.4	Saya percaya bahwa enkripsi dan kemajuan teknologi internet membuatnya aman bagi saya untuk bertransaksi	SS	S	N	TS	STS

No.	Pertanyaan Indikator	SKOR				
		SS	S	N	TS	STS
TTE.5	Saya percaya bahwa adanya payung hukum dan teknologi yang memadai melindungi saya dari masalah di Internet.	SS	S	N	TS	STS
TTE.6	Saya percaya teknologi internet memiliki cukup perlindungan untuk memberikan kenyamanan saat menggunakannya.	SS	S	N	TS	STS

No.	Pertanyaan Indikator	SKOR				
		SS	S	N	TS	STS
Variabel dibawah ini untuk mengukur Kepercayaan pada <i>e-Government</i>						
TIG.1	Layanan pemerintahan secara online kompeten dan efektif dalam memberikan pelayanannya.	SS	S	N	TS	STS
TIG.2	Layanan pemerintahan secara online peduli, jujur dan berkemauan baik pada kebutuhan masyarakat.	SS	S	N	TS	STS
TIG.3	Layanan pemerintahan secara online akan memberikan pelayanan yang menguntungkan masyarakat.	SS	S	N	TS	STS
TIG.4	Layanan pemerintahan secara online bertindak jujur ketika melakukan transaksi dengan masyarakat.	SS	S	N	TS	STS
TIG.5	Saya percaya bahwa layanan pemerintahan secara online mempunyai karakter yang jujur.	SS	S	N	TS	STS
TIG.6	Saya percaya bahwa layanan pemerintahan secara online tetap menjaga komitmennya.	SS	S	N	TS	STS
TIG.7	Saya percaya bahwa layanan pemerintahan secara online dapat dipercaya.	SS	S	N	TS	STS
TIG.8	Saya percaya bahwa layanan pemerintahan secara online tulus dan asli ketika berkomunikasi dengan pengguna(masyarakat)	SS	S	N	TS	STS
TIG.9	Saya percaya bahwa layanan pemerintahan secara online akan menyediakan layanan demi keperntingan terbaik masyarakat.	SS	S	N	TS	STS
TIG.10	Saya percaya bahwa layanan pemerintahan secara online dapat memberikan bantuan ketika masyarakat membutuhkannya.	SS	S	N	TS	STS
TIG.11	Saya percaya bahwa layanan pemerintahan secara online tertarik pada pemenuhan kebutuhan masyarakat bukan hanya memenuhi kebutuhannya sendiri.	SS	S	N	TS	STS
TIG.12	Saya percaya bahwa layanan pemerintah secara online tidak akan mengambil keuntungan dari saya.	SS	S	N	TS	STS

No.	Pertanyaan Indikator	SKOR				
		SS	S	N	TS	STS
TIG.1 3	Saya percaya bahwa layanan pemerintah secara online tidak akan bertindak yang merugikan saya	SS	S	N	TS	STS
TIG.1 4	Saya percaya kepada layanan pemerintah secara online.	SS	S	N	TS	STS

No.	Pertanyaan Indikator	SKOR				
		SS	S	N	TS	STS
Variabel dibawah ini untuk mengukur Niat untuk menggunakan <i>e-government</i>						
ITUEG .1	Tidak ada niat saya akan menggunakan layanan layanan pemerintahan secara online.	SS	S	N	TS	STS
ITUEG .2	Saya berencana untuk menggunakan layanan pemerintah secara online.	SS	S	N	TS	STS
ITUEG .3	Saya berniat menggunakan layanan layanan pemerintahan secara online untuk menyelesaikan tugas(kebutuhan) berikutnya.	SS	S	N	TS	STS
ITUEG .4	Saya akan selalu mengandalkan layanan layanan pemerintahan secara online untuk pencarian informasi.	SS	S	N	TS	STS
ITUEG .5	Saya berniat menggunakan layanan layanan pemerintahan secara online di masa mendatang.	SS	S	N	TS	STS
ITUEG .6	Saya berniat memberikan informasi pribadi kepada layanan pemerintahan secara online	SS	S	N	TS	STS

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

LAMPIRAN 2

Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

Variabel Kepercayaan Pada Data Yang Tersimpan

		Correlations			
		TSD.1	TSD.2	TSD.3	total_tsd
TSD.1	Pearson Correlation	1	,694**	,554**	,834**
	Sig. (1-tailed)		,000	,000	,000
	N	40	40	40	40
TSD.2	Pearson Correlation	,694**	1	,764**	,941**
	Sig. (1-tailed)	,000		,000	,000
	N	40	40	40	40
TSD.3	Pearson Correlation	,554**	,764**	1	,873**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000		,000
	N	40	40	40	40
total_tsd	Pearson Correlation	,834**	,941**	,873**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,856	3

Variabel Kepercayaan Pada Kualitas Informasi

		Correlations					
		TIN.1	TIN.2	TIN.3	TIN.4	TIN.5	TIN.6
TIN.1	Pearson Correlation	1	,764**	,287*	,187	,088	1,000**
	Sig. (1-tailed)		,000	,036	,125	,296	,000
	N	40	40	40	40	40	40

TIN.2	Pearson Correlation	,764**	1	,284*	,178	,061	,764**	1
	Sig. (1-tailed)	,000		,038	,136	,355	,000	
	N	40	40	40	40	40	40	
TIN.3	Pearson Correlation	,287*	,284*	1	,665**	,350*	,287*	
	Sig. (1-tailed)	,036	,038		,000	,013	,036	
	N	40	40	40	40	40	40	
TIN.4	Pearson Correlation	,187	,178	,665**	1	,603**	,187	
	Sig. (1-tailed)	,125	,136	,000		,000	,125	
	N	40	40	40	40	40	40	
TIN.5	Pearson Correlation	,088	,061	,350*	,603**	1	,088	
	Sig. (1-tailed)	,296	,355	,013	,000		,296	
	N	40	40	40	40	40	40	
TIN.6	Pearson Correlation	1,000**	,764**	,287*	,187	,088	1	
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,036	,125	,296		
	N	40	40	40	40	40	40	
TIN.7	Pearson Correlation	,764**	1,000**	,284*	,178	,061	,764**	
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,038	,136	,355	,000	
	N	40	40	40	40	40	40	
TIN.8	Pearson Correlation	,187	,178	,665**	1,000**	,603**	,187	
	Sig. (1-tailed)	,125	,136	,000	,000	,000	,125	
	N	40	40	40	40	40	40	
total_tin	Pearson Correlation	,768**	,742**	,680**	,715**	,495**	,768**	
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,001	,000	
	N	40	40	40	40	40	40	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,855	8

Variabel Kepercayaan Pada Pelayanan

Correlations

		TISE.1	TISE.2	TISE.3	TISE.4	TISE.5	TISE.6	to
TISE.1	Pearson Correlation	1	,764**	,187	,764**	,287*	,187	
	Sig. (1-tailed)		,000	,125	,000	,036	,125	
	N	40	40	40	40	40	40	
TISE.2	Pearson Correlation	,764**	1	,178	1,000**	,284*	,178	
	Sig. (1-tailed)	,000		,136	,000	,038	,136	
	N	40	40	40	40	40	40	
TISE.3	Pearson Correlation	,187	,178	1	,178	,665**	1,000**	
	Sig. (1-tailed)	,125	,136		,136	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40	
TISE.4	Pearson Correlation	,764**	1,000**	,178	1	,284*	,178	
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,136		,038	,136	
	N	40	40	40	40	40	40	
TISE.5	Pearson Correlation	,287*	,284*	,665**	,284*	1	,665**	
	Sig. (1-tailed)	,036	,038	,000	,038		,000	
	N	40	40	40	40	40	40	
TISE.6	Pearson Correlation	,187	,178	1,000**	,178	,665**	1	
	Sig. (1-tailed)	,125	,136	,000	,136	,000		
	N	40	40	40	40	40	40	
total_tise	Pearson Correlation	,712**	,743**	,749**	,743**	,728**	,749**	
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

Correlations

		TISE.1	TISE.2	TISE.3	TISE.4	TISE.5	TISE.6	to
TISE.1	Pearson Correlation	1	,764**	,187	,764**	,287*	,187	
	Sig. (1-tailed)		,000	,125	,000	,036	,125	
	N	40	40	40	40	40	40	
TISE.2	Pearson Correlation	,764**	1	,178	1,000**	,284*	,178	
	Sig. (1-tailed)	,000		,136	,000	,038	,136	
	N	40	40	40	40	40	40	
TISE.3	Pearson Correlation	,187	,178	1	,178	,665**	1,000**	
	Sig. (1-tailed)	,125	,136		,136	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40	
TISE.4	Pearson Correlation	,764**	1,000**	,178	1	,284*	,178	

	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,136		,038	,136	,00
	N	40	40	40	40	40	40	4
TISE.5	Pearson Correlation	,287*	,284*	,665**	,284*	1	,665**	,72
	Sig. (1-tailed)	,036	,038	,000	,038		,000	,00
	N	40	40	40	40	40	40	4
TISE.6	Pearson Correlation	,187	,178	1,000**	,178	,665**	1	,74
	Sig. (1-tailed)	,125	,136	,000	,136	,000		,00
	N	40	40	40	40	40	40	4
total_tise	Pearson Correlation	,712**	,743**	,749**	,743**	,728**	,749**	
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40	4

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

Variabel Kepercayaan pada sistem teknologi informasi *e-Government*

		Correlations			
		TSY.1	TSY.2	TSY.3	total_tsy
TSY.1	Pearson Correlation	1	,284*	,764**	,852**
	Sig. (1-tailed)		,038	,000	,000
	N	40	40	40	40
TSY.2	Pearson Correlation	,284*	1	,287*	,653**
	Sig. (1-tailed)	,038		,036	,000
	N	40	40	40	40
TSY.3	Pearson Correlation	,764**	,287*	1	,875**
	Sig. (1-tailed)	,000	,036		,000
	N	40	40	40	40
total_tsy	Pearson Correlation	,852**	,653**	,875**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40

*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,703	3

Variabel Kepercayaan pada sistem transaksi

Correlations

		TTR.1	TTR.2	TTR.3	total_ttr
TTR.1	Pearson Correlation	1	,694**	,554**	,834**
	Sig. (1-tailed)		,000	,000	,000
	N	40	40	40	40
TTR.2	Pearson Correlation	,694**	1	,764**	,941**
	Sig. (1-tailed)	,000		,000	,000
	N	40	40	40	40
TTR.3	Pearson Correlation	,554**	,764**	1	,873**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000		,000
	N	40	40	40	40
total_ttr	Pearson Correlation	,834**	,941**	,873**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,856	3

Variabel Kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan *e-Government*

Correlations

		TGO.1	TGO.2	TGO.3	TGO.4	total_tgo
TGO.1	Pearson Correlation	1	,764**	,287*	,187	,761**
	Sig. (1-tailed)		,000	,036	,125	,000
	N	40	40	40	40	40

TGO.2	Pearson Correlation	,764**	1	,284*	,178	,739**
	Sig. (1-tailed)	,000		,038	,136	,000
	N	40	40	40	40	40
TGO.3	Pearson Correlation	,287*	,284*	1	,665**	,756**
	Sig. (1-tailed)	,036	,038		,000	,000
	N	40	40	40	40	40
TGO.4	Pearson Correlation	,187	,178	,665**	1	,698**
	Sig. (1-tailed)	,125	,136	,000		,000
	N	40	40	40	40	40
total_tgo	Pearson Correlation	,761**	,739**	,756**	,698**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,717	4

Variabel Kepercayaan pada Institusi pendukung layanan *e-Government*

Correlations

		IBT.1	IBT.2	IBT.3	IBT.4	total_ibt
IBT.1	Pearson Correlation	1	,284*	,764**	,284*	,742**
	Sig. (1-tailed)		,038	,000	,038	,000
	N	40	40	40	40	40
IBT.2	Pearson Correlation	,284*	1	,287*	1,000**	,815**
	Sig. (1-tailed)	,038		,036	,000	,000
	N	40	40	40	40	40
IBT.3	Pearson Correlation	,764**	,287*	1	,287*	,760**
	Sig. (1-tailed)	,000	,036		,036	,000
	N	40	40	40	40	40
IBT.4	Pearson Correlation	,284*	1,000**	,287*	1	,815**
	Sig. (1-tailed)	,038	,000	,036		,000
	N	40	40	40	40	40
total_ibt	Pearson Correlation	,742**	,815**	,760**	,815**	1

Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	
N	40	40	40	40	40

*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,786	4

Variabel Kepercayaan pada teknologi

Correlations

		TTE.1	TTE.2	TTE.3	TTE.4	TTE.5	TTE.6	total_tte
TTE.1	Pearson Correlation	1	,764**	,287*	,187	,088	1,000**	
	Sig. (1-tailed)		,000	,036	,125	,296	,000	
	N	40	40	40	40	40	40	
TTE.2	Pearson Correlation	,764**	1	,284*	,178	,061	,764**	
	Sig. (1-tailed)	,000		,038	,136	,355	,000	
	N	40	40	40	40	40	40	
TTE.3	Pearson Correlation	,287*	,284*	1	,665**	,350*	,287*	
	Sig. (1-tailed)	,036	,038		,000	,013	,036	
	N	40	40	40	40	40	40	
TTE.4	Pearson Correlation	,187	,178	,665**	1	,603**	,187	
	Sig. (1-tailed)	,125	,136	,000		,000	,125	
	N	40	40	40	40	40	40	
TTE.5	Pearson Correlation	,088	,061	,350*	,603**	1	,088	
	Sig. (1-tailed)	,296	,355	,013	,000		,296	
	N	40	40	40	40	40	40	
TTE.6	Pearson Correlation	1,000**	,764**	,287*	,187	,088	1	
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,036	,125	,296		
	N	40	40	40	40	40	40	
total_tte	Pearson Correlation	,814**	,731**	,677**	,661**	,493**	,814**	
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,001	,000	
	N	40	40	40	40	40	40	

**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,795	6

Variabel Niat untuk menggunakan *e-government*

Correlations

		ITUEG.1	ITUEG.2	ITUEG.3	ITUEG.4	ITUEG.5	ITUEG.6	total_itueg
ITUEG.1	Pearson Correlation	1	,694**	,554**	,072	-,022	,245	
	Sig. (1-tailed)		,000	,000	,329	,447	,064	
	N	40	40	40	40	40	40	
ITUEG.2	Pearson Correlation	,694**	1	,764**	,287*	,187	,088	
	Sig. (1-tailed)	,000		,000	,036	,125	,296	
	N	40	40	40	40	40	40	
ITUEG.3	Pearson Correlation	,554**	,764**	1	,284*	,178	,061	
	Sig. (1-tailed)	,000	,000		,038	,136	,355	
	N	40	40	40	40	40	40	
ITUEG.4	Pearson Correlation	,072	,287*	,284*	1	,665**	,350*	
	Sig. (1-tailed)	,329	,036	,038		,000	,013	
	N	40	40	40	40	40	40	
ITUEG.5	Pearson Correlation	-,022	,187	,178	,665**	1	,603**	
	Sig. (1-tailed)	,447	,125	,136	,000		,000	
	N	40	40	40	40	40	40	
ITUEG.6	Pearson Correlation	,245	,088	,061	,350*	,603**	1	
	Sig. (1-tailed)	,064	,296	,355	,013	,000		
	N	40	40	40	40	40	40	
total_itueg	Pearson Correlation	,613**	,760**	,706**	,679**	,670**	,571**	
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,751	6

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

LAMPIRAN 2

Distribusi Frekuensi Hasil Kuesioner(*FrequenciesTable*)

Variabel Kepercayaan Pada Data Yang Tersimpan

TSD.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	7	3,5	3,5	3,5
	2	30	15,0	15,0	18,5
	3	57	28,5	28,5	47,0
	4	73	36,5	36,5	83,5
	5	33	16,5	16,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

TSD.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	10	5,0	5,0	5,0
	2	48	24,0	24,0	29,0
	3	40	20,0	20,0	49,0
	4	74	37,0	37,0	86,0
	5	28	14,0	14,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

TSD.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	16	8,0	8,0	8,0
	2	63	31,5	31,5	39,5
	3	57	28,5	28,5	68,0
	4	41	20,5	20,5	88,5
	5	23	11,5	11,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Variabel Kepercayaan Pada Kualitas Informasi**TIN.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	1,5	1,5	1,5
	2	24	12,0	12,0	13,5
	3	46	23,0	23,0	36,5
	4	83	41,5	41,5	78,0
	5	44	22,0	22,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

TIN.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	2,0	2,0	2,0
	2	22	11,0	11,0	13,0
	3	43	21,5	21,5	34,5
	4	98	49,0	49,0	83,5
	5	33	16,5	16,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

TIN.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	1,5	1,5	1,5
	2	21	10,5	10,5	12,0
	3	72	36,0	36,0	48,0
	4	73	36,5	36,5	84,5
	5	31	15,5	15,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

TIN.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	8	4,0	4,0	4,0
	2	24	12,0	12,0	16,0
	3	66	33,0	33,0	49,0
	4	74	37,0	37,0	86,0
	5	28	14,0	14,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

TIN.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1,0	1,0	1,0
	2	19	9,5	9,5	10,5
	3	45	22,5	22,5	33,0
	4	97	48,5	48,5	81,5
	5	37	18,5	18,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

TIN.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	16	8,0	8,0	8,0
	2	52	26,0	26,0	34,0
	3	70	35,0	35,0	69,0
	4	47	23,5	23,5	92,5
	5	15	7,5	7,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

TIN.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	2,5	2,5	2,5
	2	29	14,5	14,5	17,0
	3	58	29,0	29,0	46,0
	4	80	40,0	40,0	86,0
	5	28	14,0	14,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Variabel Kepercayaan Pada Pelayanan

TISE.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	31	15,5	15,5	15,5
	2	63	31,5	31,5	47,0
	3	43	21,5	21,5	68,5
	4	51	25,5	25,5	94,0
	5	12	6,0	6,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

TISE.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	3,0	3,0	3,0
	2	41	20,5	20,5	23,5
	3	87	43,5	43,5	67,0
	4	52	26,0	26,0	93,0
	5	14	7,0	7,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

TISE.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	3,0	3,0	3,0
	2	26	13,0	13,0	16,0
	3	64	32,0	32,0	48,0
	4	86	43,0	43,0	91,0
	5	18	9,0	9,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

TISE.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	2,0	2,0	2,0
	2	16	8,0	8,0	10,0
	3	52	26,0	26,0	36,0
	4	91	45,5	45,5	81,5
	5	37	18,5	18,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

TISE.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	1,5	1,5	1,5
	2	26	13,0	13,0	14,5
	3	60	30,0	30,0	44,5

4	79	39,5	39,5	84,0
5	32	16,0	16,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

Variabel Kepercayaan pada sistem teknologi informasi *e-Government*

TSY.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	11	5,5	5,5	5,5
2	50	25,0	25,0	30,5
3	75	37,5	37,5	68,0
4	49	24,5	24,5	92,5
5	15	7,5	7,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

TSY.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	7	3,5	3,5	3,5
2	17	8,5	8,5	12,0
3	72	36,0	36,0	48,0
4	90	45,0	45,0	93,0
5	14	7,0	7,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

TSY.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	7	3,5	3,5	3,5
2	39	19,5	19,5	23,0
3	67	33,5	33,5	56,5
4	62	31,0	31,0	87,5
5	25	12,5	12,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

Variabel Kepercayaan pada sistem transaksi

TTR.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	2,0	2,0	2,0
	2	26	13,0	13,0	15,0
	3	67	33,5	33,5	48,5
	4	72	36,0	36,0	84,5
	5	31	15,5	15,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

TTR.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	,5	,5	,5
	2	38	19,0	19,0	19,5
	3	61	30,5	30,5	50,0
	4	74	37,0	37,0	87,0
	5	26	13,0	13,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

TTR.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	7	3,5	3,5	3,5
	2	29	14,5	14,5	18,0
	3	51	25,5	25,5	43,5
	4	74	37,0	37,0	80,5
	5	39	19,5	19,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Variabel Kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan e-Government

TGO.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	2,0	2,0	2,0
	2	20	10,0	10,0	12,0
	3	51	25,5	25,5	37,5
	4	68	34,0	34,0	71,5
	5	57	28,5	28,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

TGO.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	13	6,5	6,5	6,5
	2	65	32,5	32,5	39,0
	3	64	32,0	32,0	71,0
	4	46	23,0	23,0	94,0
	5	12	6,0	6,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

TGO.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	8	4,0	4,0	4,0
	2	27	13,5	13,5	17,5
	3	67	33,5	33,5	51,0
	4	78	39,0	39,0	90,0
	5	20	10,0	10,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

TGO.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	3,0	3,0	3,0
	2	31	15,5	15,5	18,5
	3	69	34,5	34,5	53,0
	4	76	38,0	38,0	91,0
	5	18	9,0	9,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Variabel Kepercayaan pada Institusi pendukung layanan *e-Government*

IBT.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	7	3,5	3,5	3,5
	2	37	18,5	18,5	22,0
	3	86	43,0	43,0	65,0
	4	53	26,5	26,5	91,5
	5	17	8,5	8,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

BIOGRAFI PENULIS



Agung Purwanto, lahir pada tanggal 14 Agustus 1982, di Kota Tulungagung Provinsi Jawa Timur. Merupakan anak pertama dari empat bersaudara. Penulis menyelesaikan pendidikan formal di SDN Gading 9 Surabaya dan dilanjutkan di SMPN 15 Surabaya. Pendidikan dilanjutkan di SMA Muhammadiyah I Surabaya. Pendidikan tinggi di Fakultas Teknik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya pada Jurusan Teknik Informatika. Saat ini penulis sedang menyelesaikan Program Pascasarjana Teknik Informatika bidang minat Sistem Informasi untuk meraih gelar Magister Komputer di Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya Provinsi Jawa Timur.

Penulis dapat dihubungi melalui e-mail kotaksurat.agoeng@gmail.com.